

*Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
Протокол №1 от 31 августа 2018 г*

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

*Экономический факультет*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины Деловые коммуникации**

**Рекомендуется для направления подготовки  
38.03.02 «Менеджмент»**

## 1. Цели и задачи дисциплины:

**Целью** курса является раскрытие вопросов этики, этикета, конфликтов и профессиональных стрессов в деловых коммуникациях, особенности технологии организации деловых коммуникаций и их документационного обеспечения, а также отработка практических навыков по достижению успеха в деловых коммуникациях и налаживанию профессиональных связей.

### **Задачи дисциплины:**

- формирование систематизированного и научно-обоснованного взгляда на социально-психологическую и информационную природу деловых коммуникаций;
- знакомство с современными технологиями взаимодействия в деловой среде;
- развитие деловых и общекультурных компетенций;
- формирование навыков устной и письменной деловой речи;
- развитие презентационных способностей;
- повышение эффективности проведения переговоров;
- изучение природы и сущности этики деловых отношений;
- работа с имиджевыми характеристиками;
- развитие основ эмоциональной компетентности и творческого мышления;
- эффективное использование техник деловых коммуникаций.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой дисциплине модуля (основная часть).

В таблице №1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица №1

### **Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций**

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Организационное поведение	Социально-гуманитарные дисциплины Профессиональные дисциплины
2	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,	Основы риторики и коммуникаций	Социально-гуманитарные дисциплины Профессиональные дисциплины

	письмо и перевод в повседневной, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения.		
3	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания и в социальной профессиональной сферах.	Менеджмент	Социально-гуманитарные дисциплины Профессиональные дисциплины
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
1	ОПК-6. Способен использовать цифровые методы и технологии для эффективного решения профессиональных задач	Менеджмент Культура личной работы	Управление проектами Стратегический менеджмент Профессиональные дисциплины

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

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-9. Способен использовать базовые дефектологические знания и в социальной профессиональной сферах

ОПК-6. Способен использовать цифровые методы и технологии для эффективного решения профессиональных задач

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### **Знать:**

- основные понятия и категории в области управления;
- современные принципы работы с деловой информацией;
- иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных.

#### **Уметь:**

- применять понятийно–категориальный аппарат, используемый в деловой среде

#### **Владеть:**

- навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении;
- навыками извлечения необходимой информации

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модули													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>54</b>			54											
В том числе:															
Лекции	9			9											
Практические занятия (ПЗ)	27			27											
Семинары (С)															
Лабораторные работы (ЛР)															
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>45</b>			45											
В том числе:															
Эссе	15			15											
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>															
Подготовка письменных работ и устных выступлений	20			20											
Чтение дополнительной литературы, рекомендованной по курсу	10			10											
<b>Контроль</b>	27			27											
Общая час трудоемкость зач. ед.	<b>108</b>			108											
	3														

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
-------	---------------------------------	---------------------------

1.	Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	<p><b>Тема 1. Понятие и формы делового общения.</b>  Теоретическая часть:  Введение в курс. Цели, структура и содержание. Ключевые принципы построения делового общения. Организационные формы и культура деловой коммуникации. Главные функции и факторы, влияющие на выбор стиля деловой коммуникации.  Практическая часть:  Вводное практическое упражнение по бизнес-терминологии.  Групповая работа «Современный образ делового человека».</p> <p><b>Тема 2. Коммуникации в деловом общении</b>  Теоретическая часть:  Основные функции коммуникационного процесса. Виды коммуникативных барьеров. Информационные потоки и этапы организации эффективного коммуникационного процесса. Техническое обеспечение и общая классификация систем информационного взаимодействия.  Практическая часть:  Кейс «Деловые коммуникации в транспортно-логистической компании N...».  Практическая работа «Словарь делового языка».  Тест «Умеете ли вы слушать?»  Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 3. Психологическая основа деловых коммуникаций</b>  Теоретическая часть:  Взаимодействие и воздействие в процессе деловой коммуникации. Социально-психологические методы управления коммуникацией. Принципы создания раппорта. Психологические приемы создания благоприятного делового климата. Постановка вопросов и техника ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Варианты решения спорных вопросов.  Практическая часть:  Тренинг на снятие «психологических» зажимов «Лестница состояния».  Мета – программы и Милтон моделирование.  Деловая игра «ВАК - коммуникации».  Тренинг на создание раппорта.  Тест на определение психологических преимуществ «В чем Ваши сильные стороны?»  Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 4. Логические принципы деловых коммуникаций</b>  Теоретическая часть:  Основные логические законы и их применение. Логические методы. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Конструктивная критика. Типичные алогизмы деловой речи.</p>

		<p>Практическая часть:  Деловая игра на логические правила аргументации «Парламентские дебаты».  Информационная проработка тем для деловой игры, выработка групповой стратегии ведения дебатов, анализ результатов.  Практическое упражнение «Деловой акын».  Тест КОТ на определение общего уровня интеллектуального развития.  Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
2.	<p>Вербальные коммуникации.  Основные формы речевого взаимодействия</p>	<p><b>Тема 5. Вербальные коммуникации: Деловая риторика</b>  Теоретическая часть:  Речевой этикет и деловая лексика. Точность и ясность речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Ораторское искусство, его сущность. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Речевые клише. Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты.  Практическая часть:  Практика использования риторического инструментария и коммуникационных эффектов - упражнения «Четыре тона голоса» и «Приемы деловой коммуникации».  Подборка новостей делового мира для отработки речевых навыков.  Упражнение на развитие техники речи «Новости бизнеса».</p>
		<p><b>Тема 6. Вербальные коммуникации: Деловая беседа</b>  Теоретическая часть:  Структура деловой беседы. «Переключение» на собеседника. Установление контакта. Выбор языка и его использование. Разрыв контакта. Приемы успешного проведения деловой беседы. Эффективная обратная связь.  Практическая часть:  Сюжетно-ролевая игра с элементами развития творческого мышления на отработку навыков ведения деловой беседы и закреплению бизнес-терминологии «Аэропорт»  Групповая работа «Эффективная обратная связь».  Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 7. Вербальные коммуникации: Деловое совещание как форма регулярного взаимодействия</b>  Теоретическая часть:  Роль деловых совещаний. Типы совещаний. Подготовка к совещанию. Повестка дня. Время проведения и число участников. Типы участников. Организация пространственной среды. Подведение итогов и работа после совещания.  Практическая часть:  Кейс «Производственное совещание в компании N...».  Практическое упражнение на отработку бизнес-терминологии и речевых навыков</p>

		<p>«Деловой акын». Тест «Лидер или менеджер?»»</p>
		<p><b>Тема 8. Вербальные коммуникации: Спор в ходе деловой коммуникации</b> Теоретическая часть: Организация и основные составляющие делового спора. Стратегия и тактика спорта. Основные тактические приемы, используемые в споре. Практическая часть: Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Ролевка по тактическим приемам спора «Совпадатели - несовпадатели».</p>
		<p><b>Тема 9. Конфликт в деловом взаимодействии</b> Теоретическая часть: Понятие, функции и классификация конфликтов. Уровень и направление охвата. Характер причин и значение конфликта для организации. Ситуационный характер конфликта. Формы и степени столкновения. Масштабы и продолжительность конфликта. Источники и причины возникновения. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликте. Способы урегулирования. Методы управления и предотвращения конфликтов. Практическая часть: Тест «Насколько Вы гибки?» Мини-кейс «Эмоциональная устойчивость». Тренинг на ценностное состояние при работе с вызовами и возражениями. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 10. Вербальные коммуникации: Основы публичного выступления</b> Теоретическая часть: Организация публичного выступления. Этапы разработки речи и подготовки выступления. Композиционное построение выступления. Методы взаимодействия с аудиторией. Владение содержанием речи. Энергетика речи и уверенность оратора: методы и приемы преодоления страха и волнения. Публичный имидж. Практическая часть: Тренинг на постановку навыка публичного выступления. Практическое упражнение «Обзор деловых новостей». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Самостоятельная работа - подготовка публичного выступления по заданной теме.</p>
		<p><b>Тема 11. Деловые переговоры</b> Теоретическая часть: Понятие, организация и этапы проведения деловых переговоров. Подготовка к проведению переговоров. Три этапа переговорного процесса. Метод позиционного</p>

		<p>торга. Метод принципиальных переговоров. Универсальные тактические приемы. Требования к аргументам и формулировкам вопросов и ответов. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Шесть правил Р.Фишера и У. Юри. Методы и приемы убеждения. Типы слушания в ходе деловых переговоров. Практическая часть:  Групповая работа «Коммерческие переговоры», обсуждение результатов.  Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент».  Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 12. Основные принципы делового общения по телефону</b>  Теоретическая часть:  Характеристики и особенности делового телефонного разговора. Роль голоса. Культура диалога. Подготовка телефонного разговора, композиция, основные этапы. Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении. Паузы. Привычные выражения в деловой среде. Звонки входящие и исходящие. Сохранение и передача информации.  Практическая часть:  Техники управления голосом и активное слушание.  Техники, позволяющие разговаривать собеседника.  Метод "телефонной улыбки".  Мини-кейсы для разбора телефонных ситуаций в деловом взаимодействии.  Пополнение бизнес-словаря фразами делового телефонного разговора / современные клише.</p>
<p>Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.</p>		<p><b>Тема 13. Невербальные коммуникации</b>  Теоретическая часть:  Роль невербальных средств общения. Репрезентативные системы. Классификация основных форм невербального общения. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Основные физиогномические типы лица. Мимические коды эмоциональных состояний. Типы визуальных контактов. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Проксемика и пространственные условия в деловой коммуникации. Контролирование процесса деловой коммуникации на основе невербальных средств.  Практическая часть:  Практические упражнения на закрепление теоретического материала «Дедуктивный метод Ш.Холмса» и «Раскрой обман».  Групповая работа «Коллаж по невербальным коммуникациям»  Групповой презентационный проект «Невербальные коммуникации в бизнесе»</p>



		<p><b>Тема 14. Деловые коммуникации: Документационное обеспечение</b>  Теоретическая часть:  Функции и виды документов. Требования к документам  Распорядительная и коммерческая корреспонденция.  Элементы документа и правила их оформления. Этапы создания документа и способы его легитимизации.  Обеспечение юридической силы документа. Оформление управленческих решений руководства. Внешняя и внутренняя переписка. Языковые нормы при составлении текста документа.  Практическая часть:  Сравнительный анализ образцов деловых бумаг компаний «Sony», «Базовый элемент», «Артеза», «Siemens».  Анализ ошибок в оформлении предложенных документов.  Редактирование текста служебной записки.  Отработка навыка «Заявление на имя заведующего кафедрой...»</p>
		<p><b>Тема 15. Деловая и коммерческая переписка</b>  Теоретическая часть:  Виды деловых писем. Требования к составлению деловых писем. «Деловое письмо без труда» - основные инструменты, приемы и хитрости. Этикет деловой переписки. Электронная почта. Особенности и основные правила. Основы делопроизводства.  Практическая часть:  Практическое упражнение на закрепление современных языковых клише в деловом письме.  Работа в мини-группах по составлению различных видов писем: благодарственные, гарантийные, сопроводительные, рекомендательные, информационные и т.д.  Практическое упражнение на восприятие информации в деловых документах «Дело №».  Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 16. Принципы делового общения в Интернет-пространстве</b>  Теоретическая часть:  Основные принципы интернет – коммуникации.  Современные онлайн-инструменты. От электронной переписки до создания тематических блогов и форумов.  Перспективы развития интернет-коммуникаций.  Практическая часть:  Групповая работа по созданию концепций тематических блогов и форумов по продвижению РУДН в глобальной сети  Организация поддерживающих форумов в Internet  Эссе «Современные информационные технологии в деловых коммуникациях»</p>
	<p>Инновации в деловых коммуникациях</p>	<p><b>Тема 17. Деловая презентация. Принципы построения и структурные особенности</b></p>

Этические принципы и кросс-культурная основа деловых

Теоретическая часть:  
Отличительные черты деловой презентации. Технология подготовки к презентации. Состав презентации. Длительность выступления и баланс времени. Подготовка сценария и плана презентации. Демонстрационные материалы. Слова и образы. Наглядность и доступность. Выбор типа диаграмм. Визуальные концепции. Проверочные и демонстративные вопросы.

Практическая часть:  
Самостоятельная работа - подготовка презентации по заданной теме.

Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи.

Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.

### **Тема 18. Новые явления в деловой коммуникации или что такое бизнес-сленг?**

Теоретическая часть:  
Истоки возникновения новых направлений в деловых коммуникациях. Разновидности и особенности. Корпоративный сленг и его место в деловом общении.

Практическая часть:  
Мастер-класс автора «Словаря делового общения» Погребняка Е.В.

Эссе на тему: «Ринглиши – современное явление в деловых коммуникациях».

Пополнение бизнес-словаря распространенными фразами.

### **Тема 19. Этические принципы деловых коммуникаций**

Теоретическая часть:  
Этические нормы и требования деловой коммуникации. Особенности и значение делового этикета. Основные правила делового этикета. Виды официальных приемов. Основные правила при организации и проведении деловых приемов. Визитная карточка и ее функции. Виды визитных карточек и особенности вручения.

Практическая часть:  
Практическое упражнение на обнаружение нарушений правил делового этикета – слайд-шоу «Найди несоответствие»

Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.

### **Тема 20. Роль имиджа в деловых коммуникациях**

Теоретическая часть:  
Эстетический аспект делового этикета. Понятие имиджа и его свойства. Факторы формирования имиджа. Dresscode. Деловой гардероб мужчины и женщины. Основные стили одежды. Основные ошибки в оформлении внешности. Этические стандарты оформления рабочего места. Презенты и их роль в деловых контактах.

Практическая часть:  
Групповой коллаж «Современный образ делового человека».

Самостоятельная работа - разработка индивидуального делового имиджа.

	<p><b>Тема 21. Особенности деловых коммуникаций в мультинациональных компаниях</b></p> <p>Теоретическая часть: Особенности национально-психологических типов личностей в деловой коммуникации. Коммуникативные модели и национальные стили ведения переговоров. Прием посетителей и общение с ними. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей. Достижение эмпатии. Практические рекомендации для взаимодействия и переговоров с представителями ведущих стран мира.</p> <p>Практическая часть: Групповая работа «Разработка сценария проведения международных переговоров». Закрепление полученных знаний, развитие творческого мышления. Обсуждение результатов.</p> <p>Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
--	--

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Прак т. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	1	4			7	12
2.	Вербальные коммуникации. Основные формы речевого взаимодействия в деловой среде	1	4			7	12
3.	Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.	2	4			7	13
4.	Инновации в деловых коммуникациях	1	4			7	12
5.	Этические принципы и кросс-культурная основа деловых коммуникаций	2	4			7	13
	Презентация по представлению индивидуальных деловых навыков	2	7			10	19
	Итоговая аттестация						27
		<b>9</b>	<b>27</b>			<b>45</b>	<b>108</b>

## 6. Лабораторный практикум Не предусмотрен

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)

1.	Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	<p>1. Вводное практическое упражнение по бизнес-терминологии. Групповая работа «Современный образ делового человека».</p> <p>2. Кейс «Деловые коммуникации в транспортно-логистической компании N...». Практическая работа «Словарь делового языка». Тест «Умеете ли вы слушать?» Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>3. Тренинг на снятие «психологических» зажимов «Лестница состояния». Мета – программы и Милтон моделирование. Деловая игра «ВАК - коммуникации». Тренинг на создание раппорта. Тест на определение психологических преимуществ «В чем Ваши сильные стороны?» Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>4. Деловая игра на логические правила аргументации «Парламентские дебаты». Информационная проработка тем для деловой игры, выработка групповой стратегии ведения дебатов, анализ результатов. Практическое упражнение «Деловой акын».</p>	4
2.	Вербальные коммуникации. Основные формы речевого взаимодействия в деловой среде	<p>5. Практика использования риторического инструментария и коммуникационных эффектов - упражнения «Четыре тона голоса» и «Приемы деловой коммуникации». Подборка новостей делового мира для отработки речевых навыков. Упражнение на развитие техники речи «Новости бизнеса».</p> <p>6. Сюжетно-ролевая игра с элементами развития творческого мышления на отработку навыков ведения деловой беседы и закреплению бизнес-терминологии «Аэропорт». Групповая работа «Эффективная обратная связь». Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>7. Кейс «Производственное совещание в компании N...». Практическое упражнение на отработку бизнес-терминологии и речевых навыков «Деловой акын». Тест «Лидер или менеджер?»</p> <p>8. Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Ролевка по тактическим приемам спора «Совпадатели - несовпадатели».</p> <p>9. Тест «Насколько Вы гибки?» Мини-кейс «Эмоциональная устойчивость». Тренинг на ценностное состояние при работе с вызовами и возражениями. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>10. Тренинг на постановку навыка публичного выступления. Практическое упражнение «Обзор деловых новостей». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Самостоятельная работа - подготовка публичного выступления по заданной теме.</p> <p>11. Групповая работа «Коммерческие переговоры», обсуждение результатов. Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент». Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала.</p>	4

		12. Техники управления голосом и активное слушание. Техники, позволяющие разговаривать собеседника. Метод "телефонной улыбки". Мини-кейсы для разбора телефонных ситуаций в деловом взаимодействии. Пополнение бизнес-словаря фразами делового телефонного разговора / современные клише.	
3.	Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.	13. Практические упражнения на закрепление теоретического материала «Дедуктивный метод Ш.Холмса» и «Раскрой обман». Групповая работа «Коллаж по невербальным коммуникациям» Эссе «Невербальные коммуникации в бизнесе» 14. Сравнительный анализ образцов деловых бумаг компаний «Sony», «Базовый элемент», «Артеза», «Siemens». Анализ ошибок в оформлении предложенных документов. 15. Практическое упражнение на закрепление современных языковых клише в деловом письме. Работа в мини-группах по составлению различных видов писем: благодарственные, гарантийные, сопроводительные, рекомендательные, информационные и т.д. Практическое упражнение на восприятие информации в деловых документах «Дело №». Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала. 16. Групповая работа по созданию концепций тематических блогов и форумов по продвижению РУДН в глобальной сети Организация поддерживающих форумов в Internet Эссе «Современные информационные технологии в деловых коммуникациях»	4
	Инновации в деловых коммуникациях	17. Самостоятельная работа - подготовка презентации по заданной теме. Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. 18. Мастер-класс автора «Словаря делового общения» Погребняка Е.В. Эссе на тему: «Ринглиши – современное явление в деловых коммуникациях ». Пополнение бизнес-словаря распространенными фразами.	4
	Этические принципы и кросс-культурная основа деловых коммуникаций	19. Практическое упражнение на обнаружение нарушений правил делового этикета – слайд-шоу «Найди несоответствие» 20. Групповой коллаж «Современный образ делового человека». Самостоятельная работа - разработка индивидуального делового имиджа. 21. Групповая работа «Разработка сценария проведения международных переговоров». Закрепление полученных знаний, развитие творческого мышления. Обсуждение результатов. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.	4
	Презентация по представлению индивидуальн		7

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

– учебные аудитории (кабинеты) с рабочими местами для проведения лекций (по числу студентов в потоке) и для проведения семинаров (по числу студентов в отдельных группах); доска; стационарный персональный компьютер с пакетом Microsoft Office 2007; мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры – ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный).

–

## **9. Информационное обеспечение дисциплины**

### ***а) программное обеспечение***

ОС MS Windows ( XP и выше), MS Office 2007, Mentor

### ***б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы***

1. Университетская библиотека ONLINE – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения 25.09.2018).
2. Полнотекстовая коллекция российских научных журналов. eLibrary.ru – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp?> (дата обращения 25.09.2018).
3. Рейтинговое агентство «РА-Эксперт» <http://www.raexpert.ru> – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp?> (дата обращения 25.09.2018).

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература**

1. Дзялошинский Иосиф Мордкович. Деловые коммуникации. Теория и практика [Текст] : Учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. - М. : Юрайт, 2016. - 433 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - ISBN 978-5-9916-3683-4 : 809.00.
2. Спивак Владимир Александрович. Деловая этика [Текст] : Учебник и практикум для академического бакалавриата / В.А. Спивак. - М. : Юрайт, 2017. - 522 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-00847-0 : 959.00.
3. Васильева О.А. Деловые коммуникации [Текст] : Учебно-методическое пособие / О.А. Васильева. - М. : Изд-во РУДН, 2016. - 64 с. - ISBN 978-5-209-07555-4 : 63.82..
4. Коноваленко Марина Юрьевна. Деловые коммуникации [Текст] : Учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М. : Юрайт, 2016. - 468 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-3373-4 : 879.00.

### **б) дополнительная литература**

6. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433661> (дата обращения: 21.04.2019).

7. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433659> (дата обращения: 21.04.2019).

8. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для СПО / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 301 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03916-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433775> (дата обращения: 21.04.2019).

## **11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

Объем контрольной работы (основной текст) 20-25 машинописных страниц и в обязательном порядке она иллюстрируется таблицами и рисунками (графики, диаграммы, схемы, карты и т.п.). Список использованной литературы должен составлять не менее 15-20 наименований (включая источники Интернет).

Примерная тематика контрольных проектов (работ)

1. Коммуникативные основы делового общения.
2. Публичное выступление.
3. Эффективные речевые стратегии деловых коммуникаций.
4. Характеристика косвенных средств речевого воздействия в бизнес-коммуникациях.
5. Характеристика прямых средств речевого воздействия в бизнес-коммуникациях.
6. Современные деловые коммуникации, формирующие взаимоотношения с партнерами.
7. Результативные переговоры: новые стандарты.
8. Особенности деловых коммуникаций в малом, среднем, крупном бизнесе.
9. Обзор зарубежной литературы по проблемам эффективных вербальных коммуникаций.
10. Манипулятивные технологии в современных деловых коммуникациях.
11. Межкультурный и кросс-культурный аспект деловых коммуникаций.
12. Анализ композиционно-речевых структур деловых коммуникаций
13. Особенности современного делового письма.
14. Деловые коммуникации в Internet-среде.
15. Основные принципы деловой письменной коммуникации.
16. Стиль и оформление служебных документов.
17. Современные основы делопроизводства.
18. Имидж делового человека и пути его формирования.
19. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.

Научная студенческая работа состоит из введения, нескольких глав (в классическом варианте три), заключения, списка литературы (библиографии) и приложения

Во введении обосновывается актуальность темы соответствующей научной работы, степень разработанности её в научной литературе, определяются объект и предмет исследования, цели и задачи исследования, теоретико-методологическая база.

Освещение вопроса актуальности темы исследования во введении работы должно быть как можно более кратким и конкретным. Для реферата - половина машинописной страницы.

Объект исследования – это то, что исследует автор (то, что он изучает) в своей работе. То есть, какое объективное материальное явление (объекты, процессы, системы и т.д.) или категория духовного порядка, которую исследователь представляет себе как конкретную совокупность независимых от него явлений, процессов и т.д., подлежащих изучению.

Предмет исследования – какая сторона объекта исследования привлекает исследователя, под каким углом зрения рассматривается этот объект. Например, в названии темы «Экономика Великобритании. Проблемы финансирования», «Экономика Великобритании» - объект исследования, а «Проблемы финансирования» – его предмет.

Цель исследования – это предполагаемый результат научного процесса и его отношение либо к общественной практике, либо к развитию самой науки.

Задачи исследования - направления, решение которых обеспечит автору достижение поставленной им цели.

### ***Правила оформления.***

Текст работы следует оформлять на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм). Рекомендуемый межстрочный интервал для печати - 1,5, шрифт - Times New Roman, размер шрифта - 14 pt; размеры полей: левое –30 мм, верхнее и нижнее –20 мм, правое –15 мм, базовый стиль - «Обычный», имеющий некоторый стандартный набор параметров для набора текста.

Абзацный отступ должен быть одинаков, и составлять 1, 25мм. Абзацы одного параграфа или главы должны быть по смыслу последовательно связаны друг с другом. Число самостоятельных предложений в абзаце различно и колеблется от одного до пяти – шести.

В работе рекомендуется использовать не более трех различных шрифтов. Выбор шрифтов осуществляется самостоятельно. В основном тексте используется выравнивание по ширине.

Жестких требований к нумерации страниц нет, но обычно она проставляется сверху справа, хотя могут быть и другие варианты. В любом случае номер на первой странице (титальный лист) не ставится. Нумерация выполняется арабскими цифрами.

Каждая новая глава работы начинается с новой страницы. Это же правило относится и к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям, указателям и т.д. В тексте рекомендуется использовать заголовки различных уровней. Их вид задается автоматически и предопределяется соответствующим стилем. Заголовки располагаются посередине страницы без точки на конце, хотя допускается их выравнивание по левому краю. Подчеркивать и переносить слова в заголовке не допускается. Недопустимо отрывать заголовки от основного текста. Заголовки глав и параграфов отделяются друг от друга дополнительным интервалом.

Заголовки глав выделяют прописными буквами, полужирным шрифтом размером 14 pt Times New Roman. Заголовки параграфов печатают строчными буквами, как в предложении, полужирным шрифтом размером 14 pt Times New Roman. Слова, служащие заголовками соответствующих разделов работы: ОГЛАВЛЕНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ГЛАВА 1, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ПРИЛОЖЕНИЕ - пишут без кавычек полужирным шрифтом, прописными буквами. Введение и заключение не нумеруются.

### ***Таблицы***

Все таблицы, включенные в текстовую часть работы, должны быть оформлены четко и аккуратно в соответствии с требованиями статистики, снабжены заголовками, пронумерованы. Номера таблиц помещаются в правом верхнем углу выше заголовка. В



таблицах должны указываться единицы измерения приводимых данных, а также место и время к которому относятся данные. Например:

Таблица 1

Структура баланса в различных ситуациях (тыс. руб.)

Показатель	Ситуация А	Ситуация В	Ситуация С
Собственный капитал	312601	156300,5	125040
Задолженность по кредитам и займам	0	156300,5	187561
Итого	312601	156300,5	312601

Источник: Донцова Л.В., Никифорова Н.А. Анализ финансовой отчетности: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Дело и сервис, 2004. С.192.

Таблицу следует помещать после первого упоминания о ней в тексте. При переносе таблицы на следующую страницу наименование граф следует повторить, поместив над таблицей «Продолжение таб. 2» или «Окончание таб. 2». Таблицы должны иметь последовательную нумерацию арабскими цифрами в пределах письменной работы или в пределах каждого раздела. При ссылке в тексте на таблицу указывают ее номер, слово «таблица» пишут в сокращенном виде, например,: анализ расходов организации по элементам указан в таб.1.

Допускается более мелкий шрифт текста в таблице, чем основной текст, и меньший межстрочный интервал.

Необходимо строго соблюдать условные обозначения. Если сведений нет, проставляются точки (...) или пишется «нет сведений», если явление отсутствует, ставится прочерк (—) и т. д. При наличии клеток, не подлежащих заполнению, в них проставляется знак (X).

Данные всех граф и строк таблицы должны приводиться с одинаковой степенью точности. Если числовые значения меньше принятой в таблице точности, проставляется 0,0.

Таблицы могут иметь сноски, в которых указываются источники приводимых данных, примечания, дающие пояснения, расшифровку показателей и т. д. Если таблица разработана студентом самостоятельно, то под таблицей вместо источника делается надпись «составлено автором».

Таблицы, как правило, должны быть замкнутыми, т.е. иметь итоги по группам, подгруппам («всего») и в целом по таблице («итого»).

### **Иллюстрации**

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, блок-схемы, диаграммы, рисунки, распечатки экранных форм) объединяются единым названием «рисунок». Характер иллюстрации может быть указан в ее названии (например, «блок-схема алгоритма»). Рисунки следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице.

На весь иллюстративный материал должны быть ссылки в тексте работы; например: (см. рис. 1).

### **Список использованной литературы**

Список использованной литературы приводится после заключения. Список должен содержать перечень библиографических описаний документов (законы, нормативные

документы, книги, статьи и т.п.), используемых при выполнении работы и оформляется следующим образом:

1. Нормативно-правовые акты – указываются международные официальные документы, законодательные акты, документы и другие материалы государственных органов, например:

Налоговый кодекс Российской Федерации. (Части первая и вторая). – М.: ИКФ «ЭКСМОС», 2005г. – 480 с.

Федеральный закон от 21 ноября 1996 года № 129 – ФЗ «О бухгалтерском учете».

## 2. Монографии и учебные пособия

1. Описание книги с одним автором:	<p>Кондраков Н.П. Бухгалтерский учет: Учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 1997. 560 с.</p> <p>Tietenberg T. Environmental and Natural Resource Economics. 5th Ed. Reading (Mass.) – Menlo Park (Cal.) – NY: Addison-Wesley, 2000.</p>
2. Описание книги с двумя авторами:	<p>Шеремет А.Д., Негашев Е.В. Методика финансового анализа деятельности коммерческих организаций. – М.: ИНФРА-М, 2003. 237 с.</p>
3. Описание книги под заглавием (книги 4-х и более авторов; книги не имеющей авторов):	<p>Общая теория финансов: Учебник для студентов вузов / Под. ред. Л.А. Дробозиной. – М.: Банки и биржи, 1995. 256 с.</p> <p>Сборник бизнес-планов с комментариями и рекомендациями / В.М.Попов, Л.П. Кураков и др.; Под ред. В.М.Попова. –2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 1998. – 488 с.: ил.</p>

3. Периодические издания – указывается фамилия(и) автора(ов), полное наименование статьи, наименование источника, год выпуска, номер издания (если он имеется). Например:

1. Описание статьи из периодического издания:

Бакаев А.С., Гладышева Ю.П. Радости и горести новой прибыли // Московский бухгалтер, 2001, № 6. С. 27.

2. Описание статьи из сборника:

Вишняков В.В., Дидигов Э.С. Налоговые льготы малому бизнесу в развитых странах / Под ред. В.С. Карагода, А.Р. Лубковой // Аудит, налоги и бухгалтерский учет в РФ: основы, теория и практика: Сборник статей IV Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза, 2005. С. 27-29.

## 4. Интернет-адреса

[www.unep.org](http://www.unep.org) – Программа ООН по окружающей среде (ЮНЕП)

www.earth-policy.org – Институт Планетарной Политики (Earth Policy Institute)

Источники информации располагаются в алфавитном порядке по каждой категории.

Библиографическое описание документов, изданных на иностранных языках, составляют на языке текста документа по тем же правилам, что и документы, опубликованные на русском языке. Как правило, они помещаются в алфавитном порядке в конце списка литературы.

### *Приложение*

Приложение располагается после списка литературы. Как правило, в этот раздел включаются громоздкие таблицы, иллюстрации, самостоятельные документы, разработанные в процессе выполнения работы (методики, схемы и другие материалы), имеющие вспомогательный характер. Каждое приложение должно иметь содержательный заголовок.

Если в работе более одного приложения, то их следует нумеровать последовательно арабскими цифрами без знака «№», например:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и т.д.

Иллюстрации, таблицы и формулы, приведенные в приложении, также нумеруются в пределах каждого приложения.

В общий объем письменной работы приложения не включаются.

Работа должна носить самостоятельный характер, обобщать проработанный материал и отражать собственные взгляды автора. Основные выводы представляются автором на семинаре и сопровождаются презентацией, подготовленной в Power Point. Рекомендуемый объем презентации - 10-12 слайдов. После представления работы автор отвечает на вопросы как преподавателя, так и аудитории.

Оценка реферата происходит по таким параметрам как:

1. Актуальность темы
2. Практическая значимость
3. Степень обработанности теоретико-методологической базы
4. Самостоятельность суждений, оценок и выводов автора
5. Оригинальность авторской концепции исследуемой проблемы
6. Стиль и язык изложения материала (ясность, лаконичность, лексика, грамматика)
7. Список литературы
8. Внешний вид работы

### Требования к эссе

Эссе — небольшой прозаический текст, выражающий подчеркнuto индивидуальную точку зрения автора. Задачей эссе является информация или разъяснение темы путем прямого авторского высказывания.

Объем эссе составляет 2-3 страницы формата А4. Оптимальным вариантом размещения полей следует считать: левое – 30 мм, верхнее – 25 мм, нижнее – 25 мм, правое – не менее 15 мм, рекомендуемый интервал для печати – 1,5-2. Размер шрифта может быть 12-14 пт.

Работа должна носить самостоятельный характер, обобщать проработанный материал и отражать собственные взгляды автора.

Оценка эссе происходит по таким параметрам как:

1. Раскрытие темы
2. Степень обработанности теоретико-методологической базы

3. Самостоятельность суждений, оценок и выводов автора
  4. Оригинальность авторской концепции
  5. Стиль и язык изложения материала (ясность, лаконичность, лексика, грамматика)
  6. Оформление списка литературы
  7. Внешний вид работы
- Требования к бизнесу - словарю

Бизнес – словарь - самостоятельно составленная подборка терминов, широко используемых в среде делового взаимодействия. Термины даются с определениями, и студенты должны ориентироваться в понятиях.

Целью составления бизнес – словаря является расширение понятийного аппарата у студентов и введение в активный словарный запас бизнес-терминологии.

Объем словаря составляет не менее 250 лексических единиц. Выполняется в отдельной тетради с четким представлением терминов и определений к ним.

Оценка бизнес – словаря происходит по таким параметрам как:

1. Соблюдение требований к количеству и качеству терминов
2. Понимание и способность объяснить любой из терминов в словаре
3. Самостоятельность выполнения работы
4. Творческий подход к оформлению работы

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации»**

### **Примерный вариант тестов для текущего, промежуточного и итогового контроля**

- 1. Деловые коммуникации – это:**
  - a. Процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности.
  - b. Способность воспринимать и понимать проявления личности, выражаемые в эмоциях, управлять эмоциями на основе интеллектуальных процессов.
  - c. Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.
- 2. Коммуникации в организации бывают:**
  - a. Посредованные и непосредственные
  - b. Внутренние и внешние
  - c. Очные и заочные
- 3. Специфической чертой делового общения является:**
  - a. Ориентированность на результат
  - b. Целостность бизнес-процессов
  - c. Регламентированность
- 4. Способность быть самим собой в контактах с другими людьми называется:**
  - a. Эмпатия
  - b. Непосредственность
  - c. Аутентичность
- 5. Нравственные требования деловой культуры - это:**
  - a. Практичность, последовательность, лояльность, доброжелательность, поддержка, взаимодействие
  - b. Вежливость, тактичность, скромность, предупредительность, корректность, точность

с. Эмпатия, целеустремленность, адаптивность, пунктуальность, красноречие, доказательность

**6. Императивная форма делового общения – это:**

а. Авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.

б. Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений.

с. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и решение.

**7. Форма деловой коммуникации, в которой происходит передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам, носит название:**

а. Деловая беседа

б. Деловые переговоры

с. Публичное выступление

**8. В чем заключается метод «зацепки» при ведении деловой беседы?**

а. В непосредственном переходе к делу - краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу

б. В использовании какого-либо события, личного впечатления или необычного вопроса, позволяющего образно представить суть проблемы.

с. В постановке в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в ходе беседы.

**9. Процесс передачи информации можно представить в виде следующей цепочки:**

а. Отправитель - канал - сообщение – получатель – обратная связь - восприятие - отправитель

б. Отправитель – видение – канал – восприятие – получатель - обратная связь – отправитель

с. Отправитель – сообщение – канал – получатель – восприятие – обратная связь - отправитель

**10. Канал передачи информации бывают:**

а. Прямой или косвенный

б. Вербальный или невербальный

с. Устный или письменный

**11. Какими аспектами поведения описывается получатель информации:**

а. Умением вставать в позицию партнера и наличием ресурсов

б. Умением слушать и умением обеспечить обратную связь с отправителем

с. Гибкостью поведения и адекватностью восприятия реальной ситуации

**12. Как Вы понимаете термин «эмпатия»?**

а. Это умение понимать чувства других людей, "встать на их место и посмотреть на мир их глазами", понять, почему люди поступают так, а не иначе

б. Это умение быть заинтересованным в сотрудничестве, желать вносить свой вклад в общее дело, быть действительно инициативным членом социума

с. Это умение перестраивать свои мысли, действия и чувства сообразно складывающейся ситуации

**13. Негативная оценочная обратная связь:**

а. Выполняет корректирующую функцию, направленную на устранение нежелательного поведения и на изменение отношений.

б. Имеет место, когда получатель воспринял информацию, но не дал об этом знать отправителю.

с. Характерна для констатирующего типа информации.

**14. Перечислите основные принципы деловой риторики**

- а. Красноречие, образность, логичность, использование фактов, интонация
- б. Адаптивность, сенсорность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность речи
- с. Структурированность, доказательность, переменчивость, релаксация, выразительность

**15. В чем заключается смысл следующего коммуникативного эффекта – эффекта первых фраз:**

- а. Позволяет иметь представление, какой конечный объем информации останется в памяти слушателей.
- б. Основывается на положительном восприятии внешнего образа говорящего человека.
- с. Рассчитан на обращение особого внимания на построение и произношение первых фраз.

**16. Для выделения главных мыслей в деловой речи необходимо:**

- а. Произносить их уверенным, твердым голосом, в более быстром темпе, чем основное выступление
- б. Произносить их с повышенной интонацией в голосе, в более быстром темпе, чем основное выступление
- с. Произносить их уверенным, твердым голосом, в более медленном темпе, чем основное выступление

**17. С какой целью в выступлении используют риторические вопросы?**

- а. Они вызывают у слушателей определенные ассоциации и дают возможность осмыслить услышанное.
- б. Они позволяют установить контакт с аудиторией, слушатели начинают активнее воспринимать информацию.
- с. Применяются для снятия нервного напряжения, которое может возникнуть у слушателей в силу сложности воспринимаемой информации.

**18. Какой закон логики применен в следующей фразе «Деловые переговоры с немецкими партнерами должны состояться на этой неделе, иначе необходимость в них отпадет»:**

- а. Закон достаточного основания
- б. Закон противоречия
- с. Закон исключенного третьего

**19. Правило Гомера гласит:**

- а. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность.
- б. Для получения положительного решения по важному вопросу поставьте его на третье место, предпоставив ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые тот без затруднения ответит «ДА».
- с. Желая переубедить собеседника, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с ним

**20. Устойчивое внимание аудитории к выступающему - смотрят и внимательно слушают – это признак:**

- а. Эмпатии
- б. Раппорта
- с. Синергии

**21. Использование кинестетического канала целесообразно:**

- a. Перед специалистами или людьми с профильным высшим образованием, малой или средней аудиторией
- b. Перед статусной и интеллектуальной аудиторией
- c. Перед большой аудиторией, с невысоким уровнем образования, эмоционально возбужденной

**22. Визуальный контакт с дополнительной по времени фиксацией на лицах людей с учетом их статуса характерен для:**

- a. Кинестетического канала
- b. Визуального канала
- c. Аудиального канала

**23. Речь перед большой аудиторией должна быть:**

- a. Сдержанной и структурированной
- b. Простой и эмоциональной
- c. Интенсивной и сложной

**24. Пожилая аудитория оценит в выступлении:**

- a. Содержательную сторону
- b. Внешнюю сторону, общую картинку выступления
- c. И то, и другое

**25. При коммуникации с партнером, ориентированным на действие:**

- a. Будьте по возможности кратки
- b. Будьте точны
- c. Отводите достаточно времени для дискуссий

**26. Письменная коммуникация с неформальным стилем изложения допустима в случае с партнером:**

- a. Ориентированным на идею
- b. Ориентированным на человека
- c. Ориентированным на процесс

**27. Проксемика, как форма невербальной коммуникации, изучает:**

- a. Прикосновения в ситуации делового общения
- b. Внешние проявления человеческих чувств и эмоций
- c. Расположение людей в пространстве при общении

**28. Позы человека, которые он принимает во время делового взаимодействия, изучает:**

- a. Просодика
- b. Такесика
- c. Пантомимика

**29. Социальная зона делового взаимодействия составляет:**

- a. Свыше 400 см
- b. 120 – 400 см
- c. 45 – 120 см

**30. Жесты - иллюстраторы:**

- a. Это жесты непосредственного описания сообщения
- b. Это жесты, выражающие через движения тела и мышц лица определенные эмоции
- c. Это специфические привычки человека, связанные с движениями рук

**31. Деловые письма в организации относятся к:**

- a. Внешней документации
- b. Внутренней документации
- c. Типовой документации

- 32. Организационные документы направлены на:**
- Выполнение некоторых действий в ограниченный временной период
  - Регламентацию деятельности организации
  - Решение оперативных задач, стоящих перед организацией
- 33. Текст распоряжения должен содержать:**
- Реквизиты отправителя, реквизиты получателя, резолюцию руководителя
  - Рекомендации по исполнению задания, определение функций и обязанностей сотрудника
  - Конкретное задание, ФИО и должность исполнителя, срок исполнения
- 34. Деловое письмо, в котором высказываются жалобы на действия организации-партнера, носит название:**
- Оферта
  - Сопроводительное письмо
  - Рекламация
- 35. Дисциплинарный тип делового письма применяется к следующим адресатам:**
- Потребителям
  - Наемным работникам
  - Поставщикам
- 36. В конце делового письма ставится:**
- ФИО, должность, подпись отправителя
  - Резолюция и подпись руководителя
  - Дата и реквизиты отправителя
- 37. Каковы последствия плохо проведенных деловых переговоров:**
- Материальные потери и потери репутации
  - Финансовые и временные потери
  - Административные и информационные потери
- 38. Что из перечисленного НЕ входит в этапы ведения переговоров:**
- Взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников
  - Отработка риторических навыков
  - Согласование позиций и выработка договоренностей
- 39. При принципиальном подходе к ведению переговоров прослеживается:**
- Мягкий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы
  - Жесткий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы
  - Мягкий курс в отношениях с людьми, но жесткий при решении проблемы
- 40. Подход к переговорам, в котором основная цель – соглашение, называется:**
- Принципиальный
  - Жесткий
  - Мягкий

*Бально-рейтинговая система оценки знаний, шкала оценок:*

**Соответствие систем оценок  
(используемых ранее оценок итоговой академической успеваемости, оценок ECTS и балльно-рейтинговой системы оценок текущей успеваемости)**

Баллы	Традиционные оценки	Оценки ECTS
95-100	5	A
86-94		B
69-85	4	C
61-68	3	D



51-60		Е
31-50	2	FX
0-30		F
51-100	зачет	зачет

А ("Отлично") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

В ("Очень хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

С ("Хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Д ("Удовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Е ("Посредственно") - теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX ("Условно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий

F ("Безусловно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

#### **Критерии выставления оценок по балльно - рейтинговой системе:**

- посещаемость занятий – 10 баллов
- активность на занятиях – 8 баллов
- групповые работы, включая деловые игры – 7 баллов

- выполнение домашних заданий – 10 баллов
- тематические эссе – 10 баллов
- тематические тесты – 10 баллов
- индивидуальный бизнес-словарь – 10 баллов
- индивидуальная презентация деловых навыков – 15 баллов
- экзамен – 20 баллов
- **ИТОГО – 100 баллов**

**Сводная оценочная таблица дисциплины «Деловые коммуникации»**

раздел	тема	Формы контроля уровня освоения ООП									Баллы темы	Баллы раздела
		опрос	тест	реферат	эссе	выполнение ДЗ	выполнение КР	работа на занятии	деловые игры	экзамен		
Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	Понятие и формы делового общения							1			1	10
	Коммуникации в деловом общении	0,5			1			1			2,5	
	Психологическая основа деловых коммуникаций	0,5			1			1	1,5		4	
	Логические принципы деловых коммуникаций	0,5				1		1			2,5	
Вербальные коммуникации. Основные формы речевого взаимодействия в деловой среде	Вербальные коммуникации: Деловая риторика	0,5						1	0,5		2	20
	Вербальные коммуникации: Деловая беседа	0,5	1			1		1			3,5	
	Вербальные коммуникации: Деловое совещание как форма регулярного взаимодействия	0,5				1		1			2,5	
	Вербальные коммуникации: Спор в ходе деловой коммуникации	0,5						1	1		2,5	
	Конфликт в деловом взаимодействии	0,5						1	1		2,5	
	Вербальные коммуникации: Основы публичного выступления	0,5				1		1	1		3,5	
	Деловые переговоры	0,5				1			0,5		2	
	Основные принципы делового общения по телефону	0,5		1							1,5	

<b>Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.</b>	<b>Невербальные коммуникации</b>	0,5		1		1		1	1,5		5	<b>15</b>
	Деловые коммуникации: <b>Документационное обеспечение</b>	0,5			1			1			2,5	
	<b>Деловая и коммерческая переписка</b>	0,5	1			1		1	1,5		5	
	<b>Принципы делового общения в Интернет-пространстве</b>	0,5				1		1			2,5	
<b>Иновации в деловых коммуникациях</b>	<b>Деловая презентация. Принципы построения и структурные особенности</b>	0,5		1		2		1	1		5,5	<b>10</b>
	<b>Новые явления в деловой коммуникации или что такое бизнес-сленг?</b>	0,5			1	1		1	1		4,5	
<b>Этические принципы и кросс-культурная основа деловых</b>	<b>Этические принципы деловых коммуникаций</b>	0,5	1			1		1			3,5	<b>10</b>
	<b>Роль имиджа в деловых коммуникациях</b>	0,5		1				1			2,5	
	<b>Эффективный нетворкинг</b>	0,5				1		1	1,5		4	
	<b>Презентация по представлению индивидуальных деловых навыков</b>						20					<b>20</b>
	<b>Итоговая аттестация (экзамен)</b>									15		<b>15</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>15</b>		<b>100</b>

*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.*

**Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН**

**Разработчики:**

Ст.преподаватель  
кафедры маркетинга

\_\_\_\_\_

Федоренко Е.А.

**Руководитель программы:**

Зав.кафедрой маркетинга

\_\_\_\_\_

Зобов А.М.

**Заведующий кафедрой**  
Маркетинга

\_\_\_\_\_

Зобов А.М.

УТВЕРЖДЕН  
На заседании кафедры Маркетинга  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г., протокол № \_\_\_\_  
Заведующий кафедрой Маркетинга  
\_\_\_\_\_ Зобов А.М.

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

---

(наименование дисциплины)

---

**38.03.02 «Менеджмент».**

---

(код и наименование направления подготовки)

---

**Бакалавр**

---

Квалификация (степень) выпускника

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине Деловые коммуникации**

Направление/Специальность 38.03.02 «Менеджмент»

Дисциплина Деловые коммуникации

Код контролируемой компетенции или ее части	Контролируемый раздел дисциплины	Контролируемая тема дисциплины	ФОСы (формы контроля уровня освоения ООП)								Баллы темы	Баллы раздела
			Аудиторная работа				Самостоятельная работа					
			опрос	тест	реферат	эссе	выполнение ДЗ	выполнение КР	работа на занятии	деловые игры	экзамен	
УК-3, 4, 9 ОПК-6	Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	Понятие и формы делового общения						1			1	10
		Коммуникации в деловом общении	0,5			1		1			2,5	
		Психологическая основа деловых коммуникаций	0,5			1		1	1,5		4	
		Логические принципы деловых коммуникаций	0,5				1	1			2,5	
УК-3, 4, 9 ОПК-6	Вербальные коммуникации. Основные формы речевого взаимодействия в деловой среде	Вербальные коммуникации: Деловая риторика	0,5					1	0,5		2	20
		Вербальные коммуникации: Деловая беседа	0,5	1			1	1			3,5	
		Вербальные коммуникации: Деловое совещание как форма регулярного взаимодействия	0,5				1	1			2,5	
		Вербальные коммуникации: Спор в ходе деловой коммуникации	0,5					1	1		2,5	
		Конфликт в деловом взаимодействии	0,5					1	1		2,5	
		Вербальные коммуникации: Основы публичного выступления	0,5				1	1	1		3,5	

УК-3, 4, 9 ОПК-6		Деловые переговоры	0,5				1			0,5		2	
		Основные принципы делового общения по телефону	0,5		1								
УК-3, 4, 9 ОПК-6	Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.	Невербальные коммуникации	0,5		1		1		1	1,5		5	15
		Деловые коммуникации: Документационное обеспечение	0,5			1			1			2,5	
		Деловая и коммерческая переписка	0,5	1			1		1	1,5		5	
		Принципы делового общения в Интернет-пространстве	0,5				1		1			2,5	
УК-3, 4, 9 ОПК-6	Инновации в деловых коммуникациях	Деловая презентация. Принципы построения и структурные особенности	0,5		1		2		1	1		5,5	10
		Новые явления в деловой коммуникации или что такое бизнес-сленг?	0,5			1	1		1	1		4,5	
УК-3, 4, 9 ОПК-6	Этические принципы и кросс-культурная основа	Этические принципы деловых коммуникаций	0,5	1			1		1			3,5	10
		Роль имиджа в деловых коммуникациях	0,5		1				1			2,5	
		Особенности деловых коммуникаций в мультинациональных компаниях	0,5				1		1	1,5		4	
УК-3, 4, 9 ОПК-69		Презентация по представлению индивидуальных деловых навыков						20					20
УК-3, 4, 9 ОПК-6		Итоговая аттестация (экзамен)								15			15
		<b>ИТОГО:</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>15</b>		<b>100</b>

**Бально-рейтинговая система оценки знаний, шкала оценок:**

Данный курс оценивается в 3 кредита

**Соответствие систем оценок  
(используемых ранее оценок итоговой академической успеваемости, оценок ECTS  
и бально-рейтинговой системы оценок текущей успеваемости)**

Баллы	Традиционные оценки	Оценки ECTS
95-100	5	A
86-94		B
69-85	4	C
61-68	3	D
51-60		E
31-50	2	FX
0-30		F
51-100	зачет	зачет

**Описание оценок ECTS:**

A ("Отлично") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

B ("Очень хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

C ("Хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

D ("Удовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

E ("Посредственно") - теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX ("Условно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий



F ("Безусловно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

Реализация курса предусматривает интерактивные лекции, практические занятия (семинары) с использованием мультимедийного оборудования и интерактивного учебника, подготовку самостоятельных творческих работ и их последующие презентации, тестирование, проведение групповых дискуссий по тематике курса, современные технологии контроля знаний.

## Дисциплина Деловые коммуникации

### Вопросы по темам дисциплины

#### **Опрос по теме «Деловая документация»**

1. Перечислите виды распорядительной документации
2. Сравните ДУБЛИКАТ и КОПИЮ?
3. Перечислите документы, относящиеся к организационной документации компании?
4. Опишите следующий тип документа - РАСПОРЯЖЕНИЕ?
5. Что такое деловое письмо?
6. Перечислите типы классификации деловых писем
7. Сравните ОБЫЧНЫЕ и ЦИРКУЛЯРНЫЕ деловые письма
8. Опишите структуру делового письма
9. Сравните понятия: АДРЕСАТ и АДРЕСАНТ
10. Из каких частей должен состоять текст делового письма?
11. Что указывается во вводной части текста делового письма?
12. Перечислите распространенные языковые формулы основной части текста делового письма?
13. Чему следует уделить внимание при составлении делового письма?
14. Напишите образец заявления на имя Зав. кафедрой маркетинга о прохождении стажировки в зарубежном ВУЗе (подробности включите самостоятельно)

#### **Опрос по теме «Основы делового взаимодействия»**

1. Дайте определение термину «Деловое общение»
2. Перечислите формы деловой коммуникации
3. Каковы основные нравственные требования деловой культуры
4. Сравните две формы делового общения: непосредственное и опосредованное
5. Опишите структуру деловой беседы
6. Перечислите методы эффективного начала беседы
7. Перечислите принципы деловой риторики
8. Какие Вы знаете средства выразительности деловой речи
9. Опишите технику «Тоны голоса»

#### **Опрос по теме «Деловое письмо»**

1. Перечислите основные принципы составления делового письма.
2. Что должно быть указано на фирменном бланке компании при оформлении делового письма?
3. Укажите стандартные размеры отступов полей при оформлении делового письма?
4. Приведите пример оформления «шапки» делового письма.
5. Что указывается в верхнем левом углу под «шапкой» в деловой переписке?
6. Какой шрифт (кегель, размер, интервал) обычно применяют в официальной деловой переписке?
7. Приведите примеры языковых клише, используемых в деловой переписке (не менее 15).

8. Зарисуйте схему и опишите простую структуру организации фактов в деловом письме.

**Критерии оценки.**

1. Корректность изложения материала, содержание и структура ответа, охват темы.
2. Владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией.
3. Стил ь изложения, грамотность речи.
4. Способность отвечать на вопросы в рамках темы и привести актуальные примеры.

Составитель \_\_\_\_\_ Федоренко Е.А.

« \_\_\_\_\_ »

## Дисциплина Деловые коммуникации

### База тестовых заданий (примеры)

- 1. Деловые коммуникации – это:**
  - d. Процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности.
  - e. Способность воспринимать и понимать проявления личности, выражаемые в эмоциях, управлять эмоциями на основе интеллектуальных процессов.
  - f. Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.
- 2. Коммуникации в организации бывают:**
  - a. Посредованные и непосредственные
  - b. Внутренние и внешние
  - c. Очные и заочные
- 3. Специфической чертой делового общения является:**
  - a. Ориентированность на результат
  - b. Целостность бизнес-процессов
  - c. Регламентированность
- 4. Способность быть самим собой в контактах с другими людьми называется:**
  - a. Эмпатия
  - b. Непосредственность
  - c. Аутентичность
- 5. Нравственные требования деловой культуры - это:**
  - a. Практичность, последовательность, лояльность, доброжелательность, поддержка, взаимодействие
  - b. Вежливость, тактичность, скромность, предупредительность, корректность, точность
  - c. Эмпатия, целеустремленность, адаптивность, пунктуальность, красноречие, доказательность
- 6. Императивная форма делового общения – это:**
  - a. Авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.
  - b. Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений.
  - c. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и решение.
- 7. Форма деловой коммуникации, в которой происходит передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам, носит название:**
  - a. Деловая беседа
  - b. Деловые переговоры
  - c. Публичное выступление
- 8. В чем заключается метод «зацепки» при ведении деловой беседы?**
  - a. В непосредственном переходе к делу - краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу
  - b. В использовании какого-либо события, личного впечатления или необычного вопроса, позволяющего образно представить суть проблемы.

- с. В постановке в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в ходе беседы.
- 9. Процесс передачи информации можно представить в виде следующей цепочки:**
- а. Отправитель - канал - сообщение – получатель – обратная связь - восприятие - отправитель
  - б. Отправитель – видение – канал – восприятие – получатель - обратная связь – отправитель
  - с. Отправитель – сообщение – канал – получатель – восприятие – обратная связь - отправитель
- 10. Канал передачи информации бывают:**
- а. Прямой или косвенный
  - б. Вербальный или невербальный
  - с. Устный или письменный
- 11. Какими аспектами поведения описывается получатель информации:**
- а. Умением вставать в позицию партнера и наличием ресурсов
  - б. Умением слушать и умением обеспечить обратную связь с отправителем
  - с. Гибкостью поведения и адекватностью восприятия реальной ситуации
- 12. Как Вы понимаете термин «эмпатия»?**
- а. Это умение понимать чувства других людей, "встать на их место и посмотреть на мир их глазами", понять, почему люди поступают так, а не иначе
  - б. Это умение быть заинтересованным в сотрудничестве, желать вносить свой вклад в общее дело, быть действительно инициативным членом социума
  - с. Это умение перестраивать свои мысли, действия и чувства сообразно складывающейся ситуации
- 13. Негативная оценочная обратная связь:**
- а. Выполняет корректирующую функцию, направленную на устранение нежелательного поведения и на изменение отношений.
  - б. Имеет место, когда получатель воспринял информацию, но не дал об этом знать отправителю.
  - с. Характерна для констатирующего типа информации.
- 14. Перечислите основные принципы деловой риторики**
- а. Красноречие, образность, логичность, использование фактов, интонация
  - б. Адаптивность, сенсорность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность речи
  - с. Структурированность, доказательность, переменчивость, релаксация, выразительность
- 15. В чем заключается смысл следующего коммуникативного эффекта – эффекта первых фраз:**
- а. Позволяет иметь представление, какой конечный объем информации останется в памяти слушателей.
  - б. Основывается на положительном восприятии внешнего образа говорящего человека.
  - с. Рассчитан на обращение особого внимания на построение и произношение первых фраз.
- 16. Для выделения главных мыслей в деловой речи необходимо:**
- а. Произносить их уверенным, твердым голосом, в более быстром темпе, чем основное выступление
  - б. Произносить их с повышенной интонацией в голосе, в более быстром темпе, чем основное выступление

- с. Произносить их уверенным, твердым голосом, в более медленном темпе, чем основное выступление
- 17. С какой целью в выступлении используют риторические вопросы?**
- Они вызывают у слушателей определенные ассоциации и дают возможность осмыслить услышанное.
  - Они позволяют установить контакт с аудиторией, слушатели начинают активнее воспринимать информацию.
  - Применяются для снятия нервного напряжения, которое может возникнуть у слушателей в силу сложности воспринимаемой информации.
- 18. Какой закон логики применен в следующей фразе «Деловые переговоры с немецкими партнерами должны состояться на этой неделе, иначе необходимость в них отпадет»:**
- Закон достаточного основания
  - Закон противоречия
  - Закон исключенного третьего
- 19. Правило Гомера гласит:**
- Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность.
  - Для получения положительного решения по важному вопросу поставьте его на третье место, предпоставив ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые тот без затруднения ответит «ДА».
  - Желая переубедить собеседника, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с ним
- 20. Устойчивое внимание аудитории к выступающему - смотрят и внимательно слушают – это признак:**
- Эмпатии
  - Раппорта
  - Синергии
- 21. Использование кинестетического канала целесообразно:**
- Перед специалистами или людьми с профильным высшим образованием, малой или средней аудиторией
  - Перед статусной и интеллектуальной аудиторией
  - Перед большой аудиторией, с невысоким уровнем образования, эмоционально возбужденной
- 22. Визуальный контакт с дополнительной по времени фиксацией на лицах людей с учетом их статуса характерен для:**
- Кинестетического канала
  - Визуального канала
  - Аудиального канала
- 23. Речь перед большой аудиторией должна быть:**
- Сдержанной и структурированной
  - Простой и эмоциональной
  - Интенсивной и сложной
- 24. Пожилая аудитория оценит в выступлении:**
- Содержательную сторону
  - Внешнюю сторону, общую картинку выступления
  - И то, и другое
- 25. При коммуникации с партнером, ориентированным на действие:**
- Будьте по возможности кратки

- b. Будьте точны
  - c. Отводите достаточно времени для дискуссий
- 26. Письменная коммуникация с неформальным стилем изложения допустима в случае с партнером:**
- a. Ориентированным на идею
  - b. Ориентированным на человека
  - c. Ориентированным на процесс
- 27. Проксемика, как форма невербальной коммуникации, изучает:**
- a. Прикосновения в ситуации делового общения
  - b. Внешние проявления человеческих чувств и эмоций
  - c. Расположение людей в пространстве при общении
- 28. Позы человека, которые он принимает во время делового взаимодействия, изучает:**
- a. Просодика
  - b. Такесика
  - c. Пантомимика
- 29. Социальная зона делового взаимодействия составляет:**
- a. Свыше 400 см
  - b. 120 – 400 см
  - c. 45 – 120 см
- 30. Жесты - иллюстраторы:**
- a. Это жесты непосредственного описания сообщения
  - b. Это жесты, выражающие через движения тела и мышц лица определенные эмоции
  - c. Это специфические привычки человека, связанные с движениями рук
- 31. Деловые письма в организации относятся к:**
- a. Внешней документации
  - b. Внутренней документации
  - c. Типовой документации
- 32. Организационные документы направлены на:**
- a. Выполнение некоторых действий в ограниченный временной период
  - b. Регламентацию деятельности организации
  - c. Решение оперативных задач, стоящих перед организацией
- 33. Текст распоряжения должен содержать:**
- a. Реквизиты отправителя, реквизиты получателя, резолюцию руководителя
  - b. Рекомендации по исполнению задания, определение функций и обязанностей сотрудника
  - c. Конкретное задание, ФИО и должность исполнителя, срок исполнения
- 34. Деловое письмо, в котором высказываются жалобы на действия организации-партнера, носит название:**
- a. Оферта
  - b. Сопроводительное письмо
  - c. Рекламация
- 35. Дисциплинарный тип делового письма применяется к следующим адресатам:**
- a. Потребителям
  - b. Наемным работникам
  - c. Поставщикам
- 36. В конце делового письма ставится:**
- a. ФИО, должность, подпись отправителя

- b. Резолюция и подпись руководителя
  - c. Дата и реквизиты отправителя
- 37. Каковы последствия плохо проведенных деловых переговоров:**
- a. Материальные потери и потери репутации
  - b. Финансовые и временные потери
  - c. Административные и информационные потери
- 38. Что из перечисленного НЕ входит в этапы ведения переговоров:**
- a. Взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников
  - b. Отработка риторических навыков
  - c. Согласование позиций и выработка договоренностей
- 39. При принципиальном подходе к ведению переговоров прослеживается:**
- a. Мягкий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы
  - b. Жесткий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы
  - c. Мягкий курс в отношениях с людьми, но жесткий при решении проблемы
- 40. Подход к переговорам, в котором основная цель – соглашение, называется:**
- a. Принципиальный
  - b. Жесткий
  - c. Мягкий

#### **Критерии оценки.**

Тест является промежуточным контролем знаний пройденного материала и выполняется самостоятельно по итогам каждой темы на семинарском занятии. Максимальный балл зависит от количества вопросов, степени их сложности и важности темы с точки зрения курса. На получение максимального балла влияют следующие положения:

1. В закрытых вопросах – правильность ответа. Если вопрос содержит несколько правильных ответов, то балл за вопрос выставляется только, если все ответы правильные
2. В открытых вопросах – правильность ответа, а также грамотность изложения, способность пользоваться терминологией по предмету.

Составитель \_\_\_\_\_ Федоренко Е.А.  
« \_\_\_\_\_ »



Дисциплина Деловые коммуникации  
Темы рефератов по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Коммуникативные основы делового общения.
2. Публичное выступление.
3. Эффективные речевые стратегии деловых коммуникаций.
4. Характеристика косвенных средств речевого воздействия в бизнес-коммуникациях.
5. Характеристика прямых средств речевого воздействия в бизнес-коммуникациях.
6. Современные деловые коммуникации, формирующие взаимоотношения с партнерами.
7. Результативные переговоры: новые стандарты.
8. Особенности деловых коммуникаций в малом, среднем, крупном бизнесе.
9. Обзор зарубежной литературы по проблемам эффективных вербальных коммуникаций.
10. Манипулятивные технологии в современных деловых коммуникациях.
11. Межкультурный и кросс-культурный аспект деловых коммуникаций.
12. Анализ композиционно-речевых структур деловых коммуникаций
13. Особенности современного делового письма.
14. Деловые коммуникации в Internet-среде.
15. Основные принципы деловой письменной коммуникации.
16. Стиль и оформление служебных документов.
17. Современные основы делопроизводства.
18. Имидж делового человека и пути его формирования.
19. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.
20. Имидж делового человека. Имидж и бренд.
21. Творческие методы.
22. Правила телефонного разговора. Подготовка к телефонному разговору (переговорам).
23. Творческие методы. Примеры творческих методов. Примеры конкретного решения задач.
24. Национальные стили деловых переговоров. Особенности.
25. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
26. Самодисциплина и личная эффективность.
27. Креативность и творчество в бизнесе. Реальные истории и примеры решения задач компаний и предприятий с помощью творчества.
28. Конфликты. Разрешения конфликтов.
29. Деловые игры (тренинги) на отработку навыка разрешения конфликта в группе. Примеры.
30. Психология влияния при коммуникации. Харизма.

### **Критерии оценки.**

1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутриспредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Составитель \_\_\_\_\_ Е.А. Федоренко

« \_\_\_\_\_ »

## Дисциплина Деловые коммуникации

### Пример тем для написания эссе по дисциплине Деловые коммуникации

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной -неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция -сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).

32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.

33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.

34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.

35. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:

36. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.

37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

38. Основные характеристики интерактивной стороны общения.

39. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.

40. Психологические требования организации беседы.

### **Критерии оценки.**

1. Глубокое и аргументированное раскрытие темы
2. Логическое и последовательное изложение мыслей;
3. Четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис;
4. Смысловое единство текста
5. Заключение, содержащее выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

Составитель \_\_\_\_\_ Е.А. Федоренко

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Дисциплина Деловые коммуникации  
Перечень вопросов к контрольным работам

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.
2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.
4. Вербальные и невербальные коммуникации.
5. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
8. Искусство делового комплимента.
9. Конфликтное общение.
10. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
11. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.
12. Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.
13. Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля.
14. Барьеры в общении.
15. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
16. Виды деловых приемов.
17. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.
18. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.
19. Ролевое поведение в деловом общении.
20. Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.
21. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
22. Анализ национальных стилей бизнес-общения.
23. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
24. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
25. Деловое письмо.
26. Дресс-код, особенности, необходимость введения.
27. Имидж делового человека.
28. Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.
29. Национальные особенности деловых встреч.
30. Профессиональная этика.
31. Правила делового этикета.
32. Этические принципы и нормы деловых людей.
33. Одежда деловых женщин.
34. Посредничество при урегулировании конфликтов, при переговорах.
35. Правила аргументации, проведения дискуссий.
36. Публичное выступление: этапы подготовки, образ оратора, методы и приемы.
37. Самопрезентация в процессесобеседования.
38. Телефонные коммуникации.
39. Телефонный этикет. Корпоративная этика и этические нормы.
40. Факторы успеха в проведении деловых совещаний.

**Критерии оценки.**

С целью текущего контроля знаний проводится контрольная работа. Теоретические материалы, самостоятельно изученные студентами, оформляются в виде контрольных работ.

Темы контрольных работ студенты выбирают самостоятельно с учётом того, чтобы у каждого студента были разные темы. В качестве источников литературы для написания контрольной работы рекомендуется использовать информацию из периодических, научно-практических, аналитических и экспертных изданий. При написании контрольной работы обязательны сноски на источники используемой литературы. Оформление контрольной работы проводится согласно общепринятым требованиям.

Составитель \_\_\_\_\_ Е.А. Федоренко

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

## Дисциплина Деловые коммуникации

Пример деловой игры для развития коммуникативного потенциала

### Деловая игра

**Тема: «Подготовка и проведение деловой беседы»**

**Цель:** сформировать умения и навыки ведения деловых бесед.

**Средства обучения:** индивидуальные карточки на каждую группу (6 шт.) (приложение 1), план подготовки и проведения деловых бесед на каждую группу (6 шт.) (приложение 2) памятка «Как правильно проводить деловые беседы: десять правил подготовки и проведения деловой беседы» (приложение 3)

**Время, отводимое на деловую игру** - 1 пара (2 урока по 45 минут).

#### **Ход работы (игры):**

1. Все студенты группы разбиваются на 6 подгрупп.
2. Каждой группе студентов раздаются индивидуальные задания на карточках (приложение 1), план подготовки и проведения деловых бесед (приложение 2) и памятка «Как правильно проводить деловые беседы: десять правил подготовки и проведения деловой беседы» (приложение 3)
3. В каждой группе студенты должны выбрать двух отвечающих, которые будут проводить деловую беседу в соответствии с заданием. Остальные учащиеся должны принимать активное участие в разработке программы действий, необходимых для проведения деловой беседы.
4. Преподаватель устанавливает время, которое отводится для подготовки деловой беседы – 30 минут.
5. Во время подготовки беседы, учащиеся записывают в тетрадь ход подготовки к беседе.
6. По истечению установленного времени преподаватель предлагает первой подготовившейся группе студентов продемонстрировать свою деловую беседу, т.е. два студента с помощью своих записей, с помощью памятки проводят деловой разговор, представляя себя в роли руководителей предприятия или подчиненных.
7. Все остальные учащиеся могут принять активное участие в обсуждаемой проблеме и предложить свои варианты проведения деловой беседы.
8. По окончании игры преподаватель подводит итоги и выставляет оценки.

## **1 группа студентов**

### **Задание:**

Подготовить и провести деловую беседу руководителя предприятия строительных материалов при приеме на работу нового сотрудника, используя следующие **подсказки**: не скрывая имеющиеся трудности, показать реальные выгоды и достоинства предлагаемой работы: подчеркнуть привлекательные элементы в работе, возможности роста и повышения квалификации, выгодные моменты в условиях труда, благоприятный морально-психологический климат в коллективе, наличие баз отдыха, профилакториев, детских учреждений, имеющиеся льготы, и т.д. – то, что реально есть.

## **2 группа студентов**

### **Задание:**

Подготовить и провести деловую беседу менеджера предприятия по производству бытовой техники с целью поручить задание подчиненному, (например, изучить рынок сбыта и отследить тенденцию изменения спроса на основные виды товаров, производимых предприятием), используя следующие **подсказки**: по возможности сочетать устную информацию с письменной; тактично проконтролировать, правильно ли подчиненный понял задание (например, вопросом «Что собираетесь предпринять?»); письменно фиксировать сроки, ответственных исполнителей, форму исполнения работы и отчета о ней; не следует: давать поручения впопыхах; давать непродуманное поручение.

## **3 группа студентов:**

### **Задание:**

Подготовить и провести деловую беседу руководителя предприятия по изготовлению вентиляторов,, критикующего своего подчиненного за плохую работу (например, подчиненный собрал недостаточно информации о предприятиях-конкурентах, выпускаемых подобных вентиляторы) , используя следующие **подсказки**: выслушайте объяснение; сохраняйте ровный тон; прежде чем критиковать, найдите, за что похвалить; критикуйте поступки, а не человека; ищите вместе решения, а не обвиняйте; не критикуйте при свидетелях; помните: ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции; цель критикующего – чтобы критикуемый признал свои ошибки.

## **4 группа студентов**

### **Задание:**

Подготовить и провести деловую беседу руководителя предприятия с подчиненным при увольнении его по собственному желанию, используя следующие **подсказки**: целью



такой беседы является выяснение двух вопросов: какова истинная причина ухода и как он (увольняющийся) оценивает покидаемую им работу (отношения в коллективе, проблемы, претензии к руководству); руководитель должен собрать объективную информацию об увольняющемся.

## **5 группа студентов**

### **Задание:**

Подготовить и провести деловую беседу руководителя предприятия с подчиненным, которого собирается уволить по каким-либо причинам

(например, систематическое нарушение трудового режима), используя следующие **подсказки**: необходимо выдвинуть веские аргументы, основываясь на доказанных фактах; руководитель должен собрать объективную информацию об увольняющемся; увольнению должно предшествовать вынесение 2-х выговоров, запротоколированных.

## **6 группа студентов**

### **Задание:**

Подготовить и провести деловую беседу руководителей двух крупных предприятий о поставке продукции (например, предприятия, изготавливающего шины и предприятия, изготавливающего автомобили) используя следующие **подсказки**: руководитель предприятия, предлагающего свой товар должен описать его; руководитель предприятия, предлагающего свой товар должен убедить партнера в его конкурентоспособности; проведение переговоров о конечной цене продукта (скидки).

### **План подготовки и проведения деловой беседы:**

1. Определить тему, цели, задачи беседы.
2. Установить время беседы и продолжительность беседы.
3. Выбрать место, где будет проходить беседа.
4. Подготовить план проведения беседы (составить список заранее подготовленных вопросов).
5. Записать все принятые решения и тезисы беседы.

**ПАМЯТКА: «Как правильно проводить деловые беседы: десять правил подготовки и проведения деловой беседы».**

**Правило 1:** Сформулируйте конкретные цели.

**Правило 2:** Составьте план беседы.

**Правило 3:** Выберите время:

- а) удобное и Вам, и Вашему собеседнику:

б) достаточное для разговора

**Правило 4:** Выберите подходящее место

**Правило 5:** Задачи первой части разговора:

- а) привлечь внимание;
- б) добиться атмосферы взаимного доверия.

**Правило 6:** Подчиняйте свою тактику целям: регулируйте направление беседы с помощью задаваемых вопросов.

**Правило 7:** Старайтесь, чтобы больше говорил ваш собеседник.:

- а) максимально расположите к себе собеседника;
- б) получите наиболее полную информацию о состоянии дел;
- в) с честью выходите из затруднительных ситуаций.

**Правило 8:** Будьте на высоте положения (относится к критикующему):

- а) выслушайте объяснения;
- б) сохраняйте ровный тон;
- в) найдите за что похвалить и похвалите.

**Правило 9:** Фиксируйте полученную информацию:

- а) делайте пометки по ходу разговора,
- б) по окончании разговора сделайте краткую запись в тетрадь.

**Правило 10:** Прекращайте беседу сразу после достижения поставленной цели.

### **Практическое упражнение «Средства невербального общения»**

**Задание.** Проанализируйте приведенные в табл. 1 средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксемическим, заполнив соответствующий столбец табл. 1.

Таблица 1

#### **Средства невербального общения и их классификация**

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	
5. Смех	
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	

9. Угол общения партнеров	
10. Интонация	
11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

### **Деловая игра "Публичное выступление"**

Эта игра подводит итог изучению мастерства публичного выступления.

Цель проведения игры - на примере трех выступлений дать представление о всей сложности ораторского искусства, необходимости тщательной подготовки к выступлению.

Основные задачи игры:

1. Выработать навык публичного выступления.
2. Научить парировать реплики, отвечать на вопросы, полемизировать.
3. Сформировать умение анализировать выступление оратора и критически оценивать свое выступление.

За 4 учебных часа можно провести 3 цикла деловой игры.

Игровые роли:

1. Оратор.
2. "Оппонент".
3. "Непонятливый слушатель".
4. "Любознательный слушатель". 5.11 "рецензентов"

Ораторы назначаются заранее. Они выступают с сообщениями, которые начали готовить после изучения темы "Подготовка к речи-монолог". На выступление отводится 15 минут.

Задание "Оппоненту" - критически оценивать выступление. Допускаются реплики по ходу выступления, полемические высказывания, но в корректной форме. После выступления следует задать вопрос или высказаться по поводу какого-либо положения выступления с критических позиций, постараться вызвать оратора на спор или ввязать в полемику.

Задание "Непонятливому слушателю" - задать оратору вопрос, который требует разъяснения термина или какого-либо положения выступления.

Задание "Любознательному слушателю" - задать оратору дополнительный вопрос по теме.

Задания "Рецензентам" - разобрать выступление:

1. Было ли удачным название выступления? Обоснуйте свое мнение.  
В чем состоит главная идея выступления? Какую цель, по вашему мнению, ставил перед собой Оратор и удалось ли ему ее достичь?
2. Вид выступления. Удачно ли оно? Каков вид заключения?
3. Было ли выступление доходчивым? Пояснял ли Оратор значение терминов? Как он это делал?
4. Было ли выступление последовательным? Каков его план? Интересна ли композиция выступления?

5. Какие приемы изложения использовал Оратор?
6. Обосновывал ли Оратор свои мысли? Каким образом? Насколько убедительно?
7. Удалось ли выступающему установить контакт с аудиторией? Если да, что этому способствовало? Если нет, то почему?

Отметить манеру держаться (позы, жесты), интонацию, эмоциональность Оратора, зрительный контакт со слушателями.

8. Что вы можете сказать о его культуре речи?
9. Удачно ли Оратор отвечал на вопросы?
10. Успешно ли полемизировал с оппонентом?
11. Общее впечатление от выступления. Пожелания Оратору по совершенствованию мастерства.

Слушателям, не получившим специальных заданий, предлагается реагировать на выступление естественно, при желании задавать вопросы.

Ход одного цикла игры:

1. Преподаватель раздает задания всем участникам игры.
2. Выступление Оратора.
- Преподаватель следит за корректностью поведения Оппонента.
3. Полемика с Оппонентом.
4. Ответы на вопросы слушателей.
5. Выступления Рецензентов с разбором сообщения.
6. Слушатели с места дополняют ответы.
7. Преподаватель уточняет и обобщает сказанное.

Для второго и третьего циклов игры назначаются другие участники.

После завершения деловой игры преподаватель подводит итоги.

### **Критерии оценки**

- соблюдение правил и регламента по времени;
- активность обучающихся;
- использование дополнительных материалов;
- качество и эффективность принятых решений, их аргументированность;
- взаимопомощь, уровень межличностных отношений в команде;
- достижение поставленной цели(ей) игры;
- решение проблемы.

Составитель \_\_\_\_\_ Е.А. Федоренко

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_