

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
"Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого"  
(ФГБОУ ВО "ТГПУ им. Л.Н. Толстого")

## Деловые коммуникации

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	кафедра экономики и управления
ОПОП	Направление 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Финансовый менеджмент
Квалификация	Бакалавр
Год начала подготовки	2022
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	4 з.е.

Виды контроля по семестрам:  
зачет с оценкой 5

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	5(3.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	24	24	24	24
Практические	30	30	30	30
Итого ауд.	54	54	54	54
КСР	4	4	4	4
Контактная работа	58	58	58	58
Сам. работа	86	86	86	86
Часы на контроль	0	0	0	0
Практическая подготовка	0	0	0	0
Семинары	0	0	0	0
Консультации	0	0	0	0
Итого трудоемкость в часах	144	144	144	144

Программу составил(и):

*нет, ст. преподаватель, Быкова Марина Валерьевна*

Рабочая программа дисциплины

**Деловые коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

Направление 38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль) Финансовый менеджмент

утвержденного Учёным советом вуза от 28.02.2022 протокол № 3.

РПД утверждена Учёным советом университета

протокол от 28.2.2022 г. № 3

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины "Деловые коммуникации" - развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в

профессиональной деятельности; освоение этических основ, форм и сфер делового общения в рамках делового протокола; этических норм, требований этикета, формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
1.	Информационные технологии в экономике
2.	Теория организации
3.	Управление персоналом
4.	ИКТ в профессиональной деятельности
5.	Операционный менеджмент
6.	Инновационный менеджмент
7.	Основы информационных технологий и введение в искусственный интеллект
8.	Экономическая информатика
9.	Теория вероятности и математическая статистика
10.	ознакомительная практика
11.	Безопасность жизнедеятельности
12.	Теория организации
13.	Информационные технологии в экономике
14.	Управление персоналом
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
1.	Управление человеческими ресурсами
2.	Научно-исследовательская работа
3.	Правоведение
4.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности
5.	Управление проектами
6.	Основы предпринимательства
7.	технологическая (проектно-технологическая) практика
8.	Управление человеческими ресурсами
9.	научно-исследовательская работа

## 3. СООТНЕСЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 3.1 Компетенции обучающегося и индикаторы их достижения:

ОПК-5: Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

ОПК-5.2	Использует современные информационные технологии и программные средства при решении организационно-управленческих профессиональных задач
---------	--

УК-11: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

УК-11.1	Знает сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями
---------	--

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.4	Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач
--------	--

### 3.2 Результаты обучения по дисциплине:

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

	<b>Знать:</b>
3.1	ОПК-5 - современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ;
3.2	УК-11.1- сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.
	<b>Уметь:</b>
У.1	УК-11 - формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению;
У.2	ОПК-5.2- использовать современные информационные технологии и программные средства при решении организационно-управленческих профессиональных задач.
	<b>Владеть:</b>
В.1	УК-2 - определения круга задач в рамках поставленной цели; выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
В.2	УК-2.4- определения ожидаемые результаты решения поставленных задач.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература	Содержание
	<b>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций</b>				
1.1	Тема 1. Исторические аспекты формирования теории коммуникации. /Лек/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	Бихевиоризм. Символический интеракционизм. Персонализм. Экзистенциализм. Иррационалистический подход и теория понимающей социологии. Рационалистический подход и концепция технологического детерминизма.
1.2	Тема 1. Исторические аспекты формирования теории коммуникации. /Пр/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	Бихевиоризм. Символический интеракционизм. Персонализм. Экзистенциализм. Иррационалистический подход и теория понимающей социологии. Рационалистический подход и концепция технологического детерминизма.
1.3	Тема 1. Исторические аспекты формирования теории коммуникации. /Ср/	5	7	Л1.1Л2.1 Л2.2	Бихевиоризм. Символический интеракционизм. Персонализм. Экзистенциализм. Иррационалистический подход и теория понимающей социологии. Рационалистический подход и концепция технологического детерминизма.
1.4	Тема 2. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления. /Лек/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуникации. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
1.5	Тема 2. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления. /Пр/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуникации. Постмодернистский подход в теории коммуникации. Специфические характеристики коммуникации как ресурса. Системное, технологическое, структурное, экономическое и правовое направления развития инфокоммуникаций. Кон-вергенция связи и информатики.

1.6	Тема 2. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления. /Ср/	5	7	Л1.1Л2.1 Л2.2	Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуникации. Постмодернистский подход в теории коммуникации. Специфические характеристики коммуникации как ресурса. Системное, технологическое, структурное, экономическое и правовое направления развития инфокоммуникаций. Кон-вергенция связи и информатики.
<b>Раздел 2. Формирование деловых коммуникаций.</b>					
2.1	Тема 3. Классификация коммуникаций. /Лек/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	Основные критерии классификации: масштаб коммуникации, способ установления контакта, уровень организованности коммуникаций, направленность и используемые знаковые системы. Функции массовых коммуникаций: информационная, социальной связи, обеспечения преемственности, рекреативная, мобилизации.
2.2	Тема 3. Классификация коммуникаций. /Пр/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	Основные критерии классификации: масштаб коммуникации, способ установления контакта, уровень организованности коммуникаций, направленность и используемые знаковые системы. Функции массовых коммуникаций: информационная, социальной связи, обеспечения преемственности, рекреативная, мобилизации
2.3	Тема 3. Классификация коммуникаций. /Ср/	5	7	Л1.1Л2.1 Л2.2	Основные критерии классификации: масштаб коммуникации, способ установления контакта, уровень организованности коммуникаций, направленность и используемые знаковые системы. Функции массовых коммуникаций: информационная, социальной связи, обеспечения преемственности, рекреативная, мобилизации
2.4	Тема 4. Модели коммуникаций. Коммуникационный процесс. /Лек/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	Основания для структурирования моделей. Линейные модели, циркулярные, нелинейные, объемные, в том числе мозаичная, спиральная, диффузная. Способы передачи и приема информации. Элементы цепи коммуникации: источник, кодирование, канал, передача сигнала, получатель, прием и декодирование, обратная связь, помехи и барьеры. Этапы коммуникационного процесса.
2.5	Тема 4. Модели коммуникаций. Коммуникационный процесс. /Пр/	5	4	Л1.1Л2.1 Л2.2	Основания для структурирования моделей. Линейные модели, циркулярные, нелинейные, объемные, в том числе мозаичная, спиральная, диффузная. Способы передачи и приема информации. Элементы цепи коммуникации: источник, кодирование, канал, передача сигнала, получатель, прием и декодирование, обратная связь, помехи и барьеры. Этапы коммуникационного процесса.

2.6	Тема 4. Модели коммуникаций. Коммуникационный процесс. /Ср/	5	7	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Основания для структурирования моделей. Линейные модели, циркулярные, нелинейные, объемные, в том числе мозаичная, спиральная, диффузная.</p> <p>Способы передачи и приема информации. Элементы цепи коммуникации: источник, кодирование, канал, передача сигнала, получатель, прием и декодирование, обратная связь, помехи и барьеры. Этапы коммуникационного процесса.</p>
2.7	КСР /КСР/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	
	<b>Раздел 3. Значение деловых коммуникаций в функционировании организации</b>				
3.1	Тема 5. Особенности бизнес-коммуникаций. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Служебная переписка и её виды. /Лек/	5	4	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Невербальные средства повышения делового статуса. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации. Навыки слушания.</p> <p>Искусство задавать вопросы, «информационные», «зеркальные», «эстафетные» вопросы в деловом общении. Подготовка материала для презентации. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции. Принципы публичной речи. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Структура делового письма. Дополнительные элементы письма. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, пись-мо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма.</p>

3.2	Тема 5. Особенности бизнес-коммуникаций. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Служебная переписка и её виды. /Пр/	5	6	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Невербальные средства повышения делового статуса. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации. Навыки слушания.</p> <p>Искусство задавать вопросы, «информационные», «зеркальные», «эстафетные» вопросы в деловом общении. Подготовка материала для презентации. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции. Принципы публичной речи. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Структура делового письма. Дополнительные элементы письма. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, пись-мо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма.</p>
3.3	Тема 5. Особенности бизнес-коммуникаций. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Служебная переписка и её виды. /Ср/	5	14	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Невербальные средства повышения делового статуса. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации. Навыки слушания.</p> <p>Искусство задавать вопросы, «информационные», «зеркальные», «эстафетные» вопросы в деловом общении. Подготовка материала для презентации. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции. Принципы публичной речи. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Структура делового письма. Дополнительные элементы письма. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, пись-мо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма.</p>

3.4	Тема 6.Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Сущность конфликта, конфликтной ситуации. /Лек/	5	4	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.</p> <p>Классификация конфликтов. Причины и схемы возникновения конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация. Классификация культур: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока. Современные особенности делового общения, характерные для России.</p>
3.5	Тема 6.Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Сущность конфликта, конфликтной ситуации. /Пр/	5	4	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.</p> <p>Классификация конфликтов. Причины и схемы возникновения конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация. Классификация культур: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока. Современные особенности делового общения, характерные для России.</p>



3.6	Тема 6.Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Сущность конфликта, конфликтной ситуации. /Ср/	5	14	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.</p> <p>Классификация конфликтов. Причины и схемы возникновения конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация. Классификация культур: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока. Современные особенности делового общения, характерные для России.</p>
	<b>Раздел 4.Система самопрезентации в процессе деловых коммуникаций</b>				
4.1	Тема 7.Резюме – визитная карточка делового человека.Подготовка к собеседованию при приеме на работу. /Лек/	5	4	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Резюме – визитная карточка делового человека. Общие принципы составления резюме. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д. Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме.</p> <p>Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.</p>
4.2	Тема 7.Резюме – визитная карточка делового человека.Подготовка к собеседованию при приеме на работу. /Пр/	5	6	Л1.1Л2.1 Л2.2	<p>Резюме – визитная карточка делового человека. Общие принципы составления резюме. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д. Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме.</p> <p>Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.</p>

4.3	Тема 7. Резюме – визитная карточка делового человека. Подготовка к собеседованию при приеме на работу. /Ср/	5	16	Л1.1Л2.1 Л2.2	Резюме – визитная карточка делового человека. Общие принципы составления резюме. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д. Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме. Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.
4.4	Тема 8. Управление межличностными коммуникациями. /Лек/	5	4	Л1.1Л2.1 Л2.2	Коммуникационные стили. Открытость в коммуникациях. Адекватность обратной связи. Модель управленческих коммуникаций. Деловая этика: влияние субординации, гендерных особенностей поведения, дресс-код. Организационная культура.
4.5	Тема 8. Управление межличностными коммуникациями. /Пр/	5	4	Л1.1Л2.1 Л2.2	Коммуникационные стили. Открытость в коммуникациях. Адекватность обратной связи. Модель управленческих коммуникаций. Деловая этика: влияние субординации, гендерных особенностей поведения, дресс-код. Организационная культура.
4.6	Тема 8. Управление межличностными коммуникациями. /Ср/	5	14	Л1.1Л2.1 Л2.2	Коммуникационные стили. Открытость в коммуникациях. Адекватность обратной связи. Модель управленческих коммуникаций. Деловая этика: влияние субординации, гендерных особенностей поведения, дресс-код. Организационная культура.
4.7	КСР /КСР/	5	2	Л1.1Л2.1 Л2.2	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Типовые задания для проведения текущего контроля

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Функции языка в общении. Отличия официально-делового, научного, публицистического, разговорного стилей речи.
2. Специфика эффективного и неэффективного слушания. Эмпатическое слушание. Нереплексивное слушание. Осуществление «обратной связи».
3. Невербальные средства общения, свидетельствующие об уверенном или неуверенном поведении.
4. Цели делового взаимодействия и организация пространственной среды. Программирование пространства.
5. Сознательное/бессознательное и ложь в деловой коммуникации.
6. Приемы манипулирования во время переговоров и способы защиты от них.
7. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
8. Принципы позитивной критики. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.
9. Внутренняя структура публичной речи, факторы эффективности выступления.
10. Специфика делового телефонного разговора, делового письма.

Темы докладов с презентацией:

1. Модели коммуникации.
2. Деловое общение в рабочей группе.
3. Деловой конфликт и пути его разрешения.
4. Деловой этикет в Японии.
5. Национальные особенности ведения переговоров.
6. Роль телекоммуникаций в современном деловом общении.
7. Значение невербальных средств общения в формальной обстановке.
8. Дресс-код: униформа или невербальное средство коммуникации в деловом мире?
9. Культура делового общения. Этика руководителя.
10. Применение теории Э. Берна для формирования рабочих групп.

### 5.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Типовые тестовые задания:

1. Интенсивная коммуникация, позволяющая за короткий срок приобрести большое число сторонников распространяемой идеи - это:
  - а) реклама;
  - б) пропаганда;

в) паблик рилейшнз.

2. Однонаправленный поток информации, основная цель которого не слушание, а говорение - это:

- а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
- б) журналистская модель;
- в) двусторонняя ассиметричная модель;
- г) двусторонняя симметричная модель.

3. Выбор целевой аудитории, изучение ее интересов и распространение на этой основе информации с применением технологии обратной связи - это:

- а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
- б) журналистская модель;
- в) двусторонняя ассиметричная модель;
- г) двусторонняя симметричная модель.

4. Верно ли, что манипулирование общественным мнением строится на базе диалогических информационных потоков?

- а) да, верно;
- б) нет, неверно.

5. Управляемый диалогический информационный поток является:

- а) первичным;
- б) вторичным;
- в) равнозначным по отношению к монологическому информационному потоку.

6. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:

- а) стратегия информирования;
- б) стратегия убеждения;
- в) стратегия диалога;
- г) стратегия формирования согласия.

7. Традиционно «слабым местом» любой организации считаются:

- а) восходящие коммуникации;
- б) нисходящие коммуникации;
- в) горизонтальные коммуникации.

8. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?

- а) да, верно;
- б) нет, неверно.

9. По отношению к неформальной коммуникации в организации выделяется несколько коммуникативных ролей:

- а) «посыльные»;
- б) «интерпретаторы»;
- в) «скептики»;
- г) «сторонники»;
- д) «противники»;
- е) «принимающие решения».

Какой пункт в этом списке лишний?

10. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является персонификация коммуникаций, их личный характер?

- а) да, верно;
- б) нет, неверно.

11. Правильная расстановка фильтров на пути информационных потоков обеспечивает:

- а) адресацию информации по конкретным получателям;
- б) сортировку информации по степени важности для получателя;
- в) предупреждение неверного декодирования полученной информации;
- г) предупреждение информационных перегрузок участников коммуникационного процесса;
- д) дозирование информации в зависимости от разрешенной степени доступа к ней со-трудников.

Какой пункт в этом списке лишний?

12. Верно ли, что матричная структура отдела коммуникации характерна для коммуникационного менеджмента в промышленности?

- а) да, верно;
- б) нет, неверно.

13. Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил:

- а) Айви Ли;
- б) Э Бернайз;
- в) С Блэк;
- г) Дж. Грюниг.

14. Техническое обеспечение коммуникационных потоков - это:

- а) начальный;
- б) завершающий этап программы совершенствования организационных коммуникаций.

Вопросы к зачету с оценкой

1. Структура делового общения: перцепция, коммуникация, интеракция.
2. Роль бихевиоризма в утверждении манипулятивных технологий делового общения.
3. Перцептивная сторона делового общения.
4. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.
5. Типология партнеров по психическим функциям. Особенности поведения в деловом общении мыслительного, эмоционального, ощущающего и интуитивного типов.
6. Контактный и ситуативный этапы делового общения.
7. Информационно-коммуникативная сторона делового общения.
8. Классификация коммуникаций по критерию масштаба.
9. Классификация коммуникаций по критерию способа установления контакта.
10. Классификация коммуникаций по критерию уровня организованности коммуникаций.
11. Классификация коммуникаций по критерию направленности
12. Классификация коммуникаций по критерию используемых знаковых систем.
13. Функции массовых коммуникаций.
14. Линейные модели деловых коммуникаций.
15. Циркулярные модели деловых коммуникаций.
16. Нелинейные модели деловых коммуникаций.
17. Объемные модели деловых коммуникаций.
18. Основные элементы и этапы коммуникационного процесса.
19. Способы передачи и приема информации.
20. Элементы цепи коммуникации.
21. Этапы коммуникационного процесса
22. Сущность и основные правила вербального общения.
23. Специфика невербальных средств коммуникации.
24. Выбор коммуникационных каналов в деловом общении.
25. Формы делового общения и особенности их реализации в практике делового общения с руководителями и подчиненными.
26. Принципы и основные части публичного выступления.
27. Роль документационного обеспечения деловых коммуникаций.
28. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции.
29. Структура делового письма.
30. Классификация деловых писем по критерию содержания.
31. Деловые переговоры: основные стадии и стили коммуникативной стратегии.
32. Коммуникативные характеристики деловых партнеров.
33. Приемы эффективного слушания делового партнера.
34. Искусство задавать вопросы как прием коммуникативной тактики.
35. Роль социальных стереотипов в деловом общении.
36. Психологические механизмы межличностного делового общения.
37. Вербальные барьеры в деловой коммуникации.
38. Факторы, обуславливающие ошибки в восприятии делового партнера.
39. Типология конфликтов в деловом общении и модели их разрешения.
40. Общие принципы составления и разделы резюме.
41. Собеседование при приеме на работу.
42. Универсальные этические принципы делового общения. Деловой этикет.

### 5.3. Перечень видов оценочных средств

По дисциплине « Деловые коммуникации» разработан комплекс учебно-методических материалов в печатном и электронном виде, выполняющий обучающую, информационно-справочную и контролирующие функции. Обучающая функция реализуется в рамках аудиторной и самостоятельной работы студента. В качестве контролирующей функции комплекс используется для текущего и промежуточного контроля успеваемости. В комплекс входят следующие учебно-методические материалы: методические рекомендации и задания для самостоятельной работы студентов (в электронном виде), краткий курс лекций (в электронном виде), темы докладов, тесты (в электронном виде), вопросы к зачету с оценкой.

### 5.4. Процедура применения оценочных материалов

Оценка «отлично» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 80 до 100 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации).

Оценка «хорошо» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 61 до 79 баллов (с учетом баллов, набранных на

промежуточной аттестации).

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 45 до 60 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент в целом за семестр набрал менее 45 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации).

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л1.1	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/450020">https://urait.ru/bcode/450020</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л2.1	Жернакова М. Б., Румянцева И. А.	Деловые коммуникации: Учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/450047">https://urait.ru/bcode/450047</a>
Л2.2	Ратников В. П., Юдин В. В., Островский Э. В., Подвойская Л. Т., Скрипкина Ж. Б.	Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров	Москва: Юрайт, 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/466777">https://urait.ru/bcode/466777</a>

### 6.3. Информационные технологии

#### 6.3.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

1.	Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian. Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2.	Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian. Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
3.	Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian. Контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
4.	Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian. Лицензия №46138962 от 16.11.2009
5.	Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional. Контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6.	Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition. Лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7.	Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8.	Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License. Лицензия № 13C8-190514-084943-783-1256 от 15.05.2019
9.	Браузеры Google Chrome, Mozilla, Opera. Свободно распространяемое ПО
10.	Текстовый редактор NotePad++. Свободно распространяемое ПО
11.	Пакет офисных приложений Apache OpenOffice 4.1.6. Свободно распространяемое ПО
12.	Программа просмотра файлов формата RPD Adobe Acrobat Reader DC. Свободно распространяемое ПО
13.	Среда выполнения Adobe Flash Player. Свободно распространяемое ПО
14.	ПО интерактивной доски Elite Panaboard. Свободно распространяемое ПО
15.	Система Интернет-телефонии Skype. Свободно распространяемое ПО
16.	Редактор диаграмм, схем, блок-схем, UML-схем Dia 0.97.2. Свободно распространяемое ПО

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

1.	Компьютерная информационно-правовая система «Гарант»
2.	Официальный интернет-портал базы данных правовой информации ( <a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a> )
3.	Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования ( <a href="http://fgosvo.ru">http://fgosvo.ru</a> )
4.	Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» ( <a href="http://www.ict.edu.ru">http://www.ict.edu.ru</a> )
5.	Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных ( <a href="http://webofscience.com">http://webofscience.com</a> )
6.	Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН)( <a href="http://neicon.ru">http://neicon.ru</a> )

7.	Базы данных издательства Springer ( <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> )
8.	Информационный портал «Корпоративный менеджмент» ( <a href="http://www.cfin.ru">http://www.cfin.ru</a> )

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Ауд.	Назначение	Оборудование и технические средства обучения	Вид
4-107	Учебная аудитория	доска учебная, коллекция наглядных пособий, стенды, столы учебные	Лек
4-128	Компьютерная лаборатория экономико-математического моделирования	доска учебная, компьютерные столы, компьютеры, мультимедийная установка Mitsubishi Electric, ноутбук, принтер, программное обеспечение (1С: Бухгалтерия; 1С: Предприятие. Управление торговлей; 1С: Зарплата и управление Персоналом; 1С предприятие. Управление производственным предприятием), сканер	Пр
4-202	Читальный зал (кабинет для самостоятельной работы)	столы учебные, стулья ученические, столы компьютерные, компьютерная техника с возможностью подключения сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета	Ср
4-128	Компьютерная лаборатория экономико-математического моделирования	доска учебная, компьютерные столы, компьютеры, мультимедийная установка Mitsubishi Electric, ноутбук, принтер, программное обеспечение (1С: Бухгалтерия; 1С: Предприятие. Управление торговлей; 1С: Зарплата и управление Персоналом; 1С предприятие. Управление производственным предприятием), сканер	КСР
4-107	Учебная аудитория	доска учебная, коллекция наглядных пособий, стенды, столы учебные	ЗачётСоц

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лекции, читаемые преподавателем, являются основным ориентиром при изучении дисциплины. Методической основой освоения курса является рабочая программа по дисциплине, который следует получить на сайте университета в сети интернет в системе «Электронное обучение» (MOODLE) и использовать для подготовки к практическим и к зачету с оценкой.

Преподавание дисциплины включает в себя следующие образовательные технологии:

- 1) организация лекций с использованием презентаций, выполненных с применением мультимедийных технологий;
- 2) использование практических заданий и докладов с презентациями;

Прямой обязанностью студента является посещение занятий, написание конспектов лекций, подготовка к практическим занятиям.

Студенту, на первой лекции, предлагается тематический план дисциплины, список рекомендуемой литературы, темы и количество расчетных практических и , список вопросов, выносимых на самостоятельное изучение.

К началу изучения дисциплины обучающимся необходимо:

– ознакомиться с нормативной правовой базой, устанавливающей требования к реализации ОПОП направления, используя современные профессиональные базы данных и/или информационные справочные системы и/или внутривузовское сетевое окружение;

– получить индивидуальные логин и пароль для доступа в электронную информационно-образовательную среду ТПУ им. Л.Н. Толстого (доступ в систему Moodle и личный кабинет обучающегося ТПУ им. Л.Н. Толстого в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

– ознакомиться с настоящими методическими указаниями для обучающихся по освоению дисциплины; перечнем основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечнем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины; перечнем учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; методическими материалами, определяющими процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Лекционные занятия: студентам необходимо вести конспект лекций, выполнять интерактивные задания, предлагаемых преподавателем, выполнять задания по самостоятельной работе на лекциях. Содержание лекционных занятий, должно быть полностью отражено в конспекте. Основной материал дается ведущим преподавателем, однако темы, выносимые на самостоятельное изучение, также должны быть отражены в конспекте.

2. Практические занятия: студенты должны подготовиться к каждому практическому занятию, в соответствии с темами, используя материалы для самостоятельной подготовки. По каждой теме необходимо проработать темы для самостоятельного разбора .

3. Самостоятельная работа: студентам необходимо выполнять задания преподавателя по подготовке к лекционным и практическим занятиям, индивидуальные задания. Отдельные вопросы темы, по причине значительного объема изучаемой информации, выносятся полностью на самостоятельное изучение студентов с обязательным конспектированием; вопросы, затронутые преподавателем на лекционных занятиях, студенты также должны проработать по лекционному материалу, основной и дополнительной литературе, Интернет-ресурсам.