

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Ивановский филиал

Утверждено  
на заседании совета Ивановского филиала  
протокол № 3 от 28.10.2016  
Председатель совета  
Арефьева Н.Т.



Кафедра гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б. 1. Б. 06. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

38.03.02 Менеджмент      Профиль – Менеджмент организации  
Профиль - Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

Уровень высшего  
образования

бакалавр

Иваново

**Рецензенты:**

Здорикова Ю.Н., к.филол. н., доцент ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный химико-технологический университет»

Егошина Н.Б., к.филол.н., начальник отдела международных связей Ивановского филиала ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»

**Место дисциплины в структуре ОПОП ВО:**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к циклу Б.1 ОПОП. Она связана с дисциплиной данного цикла «Философией», так как в процессе изучения философии формируются основные общекультурные компетенции, направленные на формирование культуры мышления, оптимизацию овладения знаниями. Этика как часть философского знания определяет содержание основных норм и ценностей бизнес-этикета. Базовые знания, которыми должен обладать студент после изучения дисциплины «Деловые коммуникации», призваны способствовать освоению дисциплин, направленных на формирование профессиональных знаний и умений.

**Целью дисциплины «Деловые коммуникации» является:**

1. Ознакомление с этическими основами, формами и сферами делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными партнёрами в рамках делового протокола.
2. Освоение этических норм, требований этикета.
3. Овладение навыками воздействия на партнёра и клиентуру методами и тактическими приёмами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества.
4. Помочь обучающимся компетентно овладеть навыками делового общения в целях обеспечения высокой конкурентной позиции, более свободно и профессионально войти в деловой мир, где существуют давно утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета.
5. Способствовать формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности, которая протекает не иначе, как на почве их общения друг с другом.

**Учебные задачи дисциплины**

1. Описание этических, психологических, речевых, методологических особенностей деловой коммуникации.
2. Ознакомление с типологией конфликта и путями разрешения конфликтных ситуаций.
3. Освоение основных речевых приемов воздействия на аудиторию.
4. Изучение теории и практики ведения всех форм деловой коммуникации.
5. Повышение общей культуры, в контексте выработать системы речевого совершенствования.
6. Формирование открытой для общения личности, имеющей высокий рейтинг в системе современных социальных ценностей.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению: **38.03.02 Менеджмент**.

Составитель: Николаева О.А., доцент кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин Ивановского филиала ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин, протокол № 2 от «30» октября 2016 г.

Заведующий кафедрой

 Аржаных Т.Ф. к.и.н.

\*Согласовано \_\_\_\_\_

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу «Деловые коммуникации»,  
утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

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

Одобрено советом факультета \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

Председатель \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу «Деловые коммуникации»,  
утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

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

Одобрено советом факультета \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

Председатель \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу «Деловые коммуникации»,  
утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

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

Одобрено советом факультета \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

Председатель \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу «Деловые коммуникации»,  
утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

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

Одобрено советом факультета \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_ г.

Председатель \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

## Содержание

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....	5
Цель дисциплины.....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
Учебные задачи дисциплины .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования).....	5
Требования к результатам освоения содержания дисциплины .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
Формы контроля.....	7
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>8</b>
<b>III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....</b>	<b>13</b>
<b>IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>13</b>
Рекомендуемая литература .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	13
Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) .....	14
Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов).....	14
<b>V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>27</b>
<b>(СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ЧАСОВ И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ).....</b>	<b>27</b>
<b>VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>29</b>
Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	29
Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	30
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.....	30
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>32</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ .....</b>	<b>33</b>
Приложение 1.....	36

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Целью дисциплины «Деловые коммуникации» является:**

1. Ознакомление с этическими основами, формами и сферами делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными партнёрами в рамках делового протокола.
2. Освоение этических норм, требований этикета.
3. Овладение навыками воздействия на партнёра и клиентуру методами и тактическими приёмами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества.
4. Помочь обучающимся компетентно овладеть навыками делового общения в целях обеспечения высокой конкурентной позиции, более свободно и профессионально войти в деловой мир, где существуют давно утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета.
5. Способствовать формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности, которая протекает не иначе, как на почве их общения друг с другом.

**Учебные задачи дисциплины**

1. Описание этических, психологических, речевых, методологических особенностей деловой коммуникации.
2. Ознакомление с типологией конфликта и путями разрешения конфликтных ситуаций.
3. Освоение основных речевых приемов воздействия на аудиторию.
4. Изучение теории и практики ведения всех форм деловой коммуникации.
5. Повышение общей культуры, в контексте выработать системы речевого совершенствования.
6. Формирование открытой для общения личности, имеющей высокий рейтинг в системе современных социальных ценностей.

**Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)**

Дисциплина «Философия» относится к базовой части учебного плана.

**Объем дисциплины и виды учебной работы**

Показатель объема дисциплины	Всего часов
	Очная ф.о.
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	44
Объем аудиторной работы (всего)	42
в том числе:	
• лекции	14
• лабораторные занятия	0
• практические занятия	14
Объем электронного обучения	2
в том числе:	
• лекции	0
• практические занятия	2
Самостоятельная работа (всего)	42

**Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК-7 – способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-8 – владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

ПК-11-владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

ПК-12-умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

ПК-20-владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

ОПК-4 –способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

В результате освоения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные принципы и нормы делового общения
- принципы взаимоотношений в рабочем коллективе, в учебно-научном коллективе
- основные формы делового общения, нормы делового разговора, нормы общения, вербальных коммуникаций в научной среде
- правила и особенности делового этикета в различных деловых ситуациях, этикета учебно-научной среды

**уметь:**

- применять на практике знания об основных принципах и нормах делового общения
- реализовывать знания об основных формах делового общения, нормах делового разговора
- строить трудовые отношения с учетом норм делового этикета
- анализировать отношения с коллегами, начальством, подчиненными, клиентами

**владеть:**

- навыками практической актуализации знаний об основных принципах и нормах делового и научного общения
- навыками реализации знаний об основных формах делового общения, нормах делового разговора

**Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)**

В результате освоения компетенции **ОК-5** студент должен:

**Знать** способы достижения эффективной речевой коммуникации в деловом общении

**Уметь** оценивать языковые явления и факты с точки зрения нормативности, соответствия сфере и ситуации общения

**Владеть** умением осознавать собственные коммуникативные намерения и строить в соответствии с этим эффективную коммуникацию

В результате освоения компетенции **ОК-6** студент должен:

**Знать** историю развития этикета

**Уметь** реализовывать в профессиональной деятельности знания об особенностях национального этикета

**Владеть** навыками осознанного чтения

В результате освоения компетенции **ОК-7** студент должен:

**Знать** национальные особенности современного делового этикета

**Уметь** выступать публично на основе самостоятельно подготовленного текста;

**Владеть** способами трансформации несловесного материала в словесный, а также различным возможностям перехода от одного типа словесного материала к другому (например, от плана к связному тексту);

**В результате освоения компетенции ПК-8 студент должен:**

**Знать** профессионально значимые формы устной и письменной деловой речи

**Уметь** правильно строить устное и письменное высказывание (в соответствии с требованиями норм языка, культуры речи);

**Владеть** культурой мышления, зная его общие законы, в письменной и устной речи правильно (логично) оформить его результаты

В результате освоения компетенции **ПК-11** студент должен:

**Знать** специфику использования элементов различных языковых уровней в речи;

**Уметь** создавать тексты разных функциональных стилей, учитывая специфику каждого из них;

**Владеть** всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи;

В результате освоения компетенции **ПК-12** студент должен:

**Знать** законы, принципы и правила речевого общения

**Уметь** адекватно реализовать свои коммуникативные намерения

**Владеть** нормами современного речевого этикета

В результате освоения компетенции **ПК-20** студент должен:

**Знать** основы делового красноречия

**Уметь** создавать текст выступления с учетом требований краткости, логичности, понятности (доступности), красочности; анализировать, корректировать собственные тексты и тексты других выступающих

**Владеть** культурой мышления, зная его общие законы, в письменной и устной речи правильно (логично) оформить его результаты

В результате освоения компетенции **ОПК-4** студент должен:

**Знать** основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации личности

**Уметь** анализировать с риторических позиций звучащую деловую речь; выступать публично на основе самостоятельно подготовленного текста;

**Владеть** всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи

#### **Формы контроля**

Контроль за освоением дисциплины осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

*Текущий контроль* предполагает осуществление устных опросов, оценку устных докладов студентов, оценку работы студентов на практических занятиях, успешности выполнения практических заданий.

*Рубежный контроль* предполагает тестирование по отдельным разделам дисциплины.

*Промежуточная аттестация в I семестре – зачет.*

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

**II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)	Образовательные технологии
<b>Семестр 1. Раздел 1. Особенности делового общения.</b>					
1.	Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловые коммуникации»	Актуальность, цели, задачи курса, основные понятия, структура курса, функции делового общения, глоссарий.	ОК-5 ОК-6 ОК-7	<b>Знать:</b> цели и задачи курса «Деловое общение»; иметь представление о структуре курса; понимать значение курса для овладения профессией. <b>Уметь:</b> выделять цели и задачи; составлять глоссарий; работать и учебной и вспомогательной литературой. <b>Владеть:</b> владеть информацией об основных понятиях курса.	Вводное тестирование. Самостоятельная работа : составление глоссария по курсу, работа со словарями.
2.	Тема 2. Особенности деловой коммуникации	Структурная схема деловой коммуникации, интеракция, перцепция, условия эффективного функционирования делового взаимодействия, коммуникационный процесс. Характеристики делового общения.	ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4	<b>Знать:</b> принципы осуществления эффективной деловой коммуникации; основные особенности делового общения в отличие от других видов общения. <b>Уметь:</b> выявлять функции делового общения; понимать, какая из сторон общения наиболее актуальна в той или иной ситуации; осуществлять выбор средств общения в зависимости от предлагаемых условий. <b>Владеть:</b> навыком классифицировать и охарактеризовать вид коммуникации в каждом предложенном случае, навыком практического применения полученных знаний.	Решение ситуативных задач по теме.
3.	Тема 3. Этические нормы делового общения	Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Деловая этика и её специфика. Этические принципы	ОК-5 ОК-6 ОК-7	<b>Знать:</b> в чем отличие понятий «этика», «мораль», «нравственность», «этика делового общения»; в чем состоят основные этические принципы деловой коммуникации; что такое деловая иерархия. <b>Уметь:</b> осуществлять выбор средств общения в соответствии с представлением о деловой этике; соблюдать деловую иерархию. <b>Владеть:</b> навыками этического общения в деловой среде.	Устный опрос. Самоподготовка: освоение нормативных документов «12 принципов ведения дела в России», «Декларация Ко»



		деловой коммуникации.			
<b>Раздел 2. Психология делового общения</b>					
4.	Тема 4. Психологическая характеристика делового общения.	Личность, психологические типы, архетип. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	ОК-5 ОК-6 ОК-7	<p><b>Знать:</b> какова роль психологических особенностей личности в осуществлении деловой коммуникации; особенности невербальной коммуникации; психологические особенности поведения человека в различных ситуациях делового общения.</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять коммуникацию с учётом психологических особенностей оппонента; применять на практике знания об особенностях невербальной коммуникации; уметь создавать комфортные с психологической точки зрения условия для осуществления эффективной коммуникации.</p> <p><b>Владеть:</b> основными понятиями и терминами по теме; навыками чтения «языка тела»,</p>	Обсуждение докладов на тему: «Классификации психологических типов личности». <i>Самодиагностика: тест Айзенка на определение собственного темперамента.</i>
5.	Тема 5. Типология конфликтов. Стадии развития конфликта	Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др. Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового	ОК-5 ОК-6 ОК-7	<p><b>Знать:</b> иметь представление о явлении конфликта и его особенностях; правила поведения в конфликте и приёмы смягчения и предотвращения конфликтов в деловой среде.</p> <p><b>Уметь:</b> отличать деловой конфликт от других видов конфликтов; анализировать конфликт с точки зрения его структуры; прогнозировать конфликт и проводить профилактику конфликтных ситуаций;</p> <p><b>Владеть:</b> основными понятиями и терминами по теме; практическими навыками взаимодействия в условиях делового конфликта.</p>	<b>Контрольная работа № 1:</b> проверка знания основных понятий курса. <i>Решение ситуативных задач.</i> Самостоятельная подготовка: составление задач для работы в микрогруппах.

		конфликта. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.			
6.	Тема 6. Риторика. Воздействие на аудиторию.	Основы риторики как науки. Правила построения ораторской речи, содержание и композиция выступления. Стилистические особенности выступления.	ОК-5 ОК-6 ОК-7	<b>Знать:</b> основные правила построения ораторской речи, иметь представление о композиции, содержании выступления. <b>Уметь:</b> применять основные приёмы ораторского искусства на практике. <b>Владеть:</b> навыками составления и представления публичной речи.	Самостоятель ная работа: подготовка устных докладов по теме «Ораторское искусство». <i>Тренинг</i> <i>«Исправление</i> <i>риторических</i> <i>ошибок».</i>
<b>Раздел 3. Технологии деловой коммуникации</b>					
7.	Тема 7. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.	Понятия: «коммуникация», «язык», «речь», «мышление», «речевая деятельность». Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально - смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Коммуникативны е барьеры. Классификация форм деловой коммуникации. Критерии определения формы деловой коммуникации (цель, контингент участников, регламент, коммуникативны е средства	ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4	<b>Знать:</b> каковы виды и формы речевой коммуникации, принципы её осуществления; причины, виды и способы преодоления коммуникативных барьеров. <b>Уметь:</b> определять функциональные стили речи и применять их в зависимости от ситуации, определять и преодолевать коммуникативные барьеры, возникающие в процессе общения. <b>Владеть:</b> основными понятиями и терминами по теме; критериями определения форм деловой коммуникации; навыками эффективного речевого общения.	<i>Тренинг</i> <i>эффективного</i> <i>общения.</i> <i>Решение</i> <i>ситуативных</i> <i>задач.</i>

		реализации намерений, организация пространственной среды, ожидаемый результат).			
8.	Тема 8. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.	Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем.	ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4	<b>Знать:</b> основные виды деловой корреспонденции, основные правила осуществления коммуникации посредством деловой переписки. <b>Уметь:</b> различать виды деловой корреспонденции в зависимости от характерных признаков. <b>Владеть:</b> навыками составления деловой корреспонденции как в письменном, так и в электронном виде.	<i>Решение ситуативных задач. Составление резюме и пресс-релиза.</i>
9.	Тема 9. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.	Виды деловых бесед: цели, задачи и структура деловой беседы. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию). Ведение деловых бесед. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Особенности поведения при приеме на работу.	ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4	<b>Знать:</b> основные виды деловых бесед и принципы их ведения, иметь представление о культуре организации деловых бесед и совещаний; особенности поведения при приеме на работу. <b>Уметь:</b> классифицировать тип беседы, выбирать нужный тип беседы в зависимости от ситуации. <b>Владеть:</b> навыками ведения деловых бесед и поведения на деловых совещаниях.	Самостоятельная работа: подготовка докладов на темы «Типы участников деловых совещаний»; «Особенности делового телефонного разговора» и др. для последующего обсуждения на практическом занятии.
10.	Тема 10. Деловые переговоры: подготовка и проведение.	Особенности деловых переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров.	ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4	<b>Знать:</b> особенности деловых переговоров как формы организации деловой коммуникации, их отличие от беседы и совещания; иметь представление о структуре и регламенте переговоров, особенностях их организации и	<i>Деловая игра «Деловые переговоры».</i> Самостоятельная работа: подготовка к деловой игре.

		<p>Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление «сценария» переговоров, распределение «ролей» участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Ведение переговоров. Методы воздействия на партнёра, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жёсткое требование). Техника аргументации.</p>		<p>проведения.  <b>Уметь:</b> определять цели и задачи переговоров, стратегию и тактику их ведения; вести дискуссию с применением грамотной построенной аргументации.  <b>Владеть:</b> методами воздействия на деловых партнёров; формулами логического убеждения; навыками смягчения конфликтных ситуаций.</p>	
11.	Тема 11. Особенности рекламной коммуникации.	<p>Структурные и функциональные особенности рекламной коммуникации. Языковые формулы рекламы. Принципы построения рекламного</p>	<p>ПК-8  ПК-11  ПК-12  ПК-20  ОПК-4</p>	<p><b>Знать:</b> структурные и функциональные особенности рекламной коммуникации; принципы построения рекламного текста.</p>	<p><i>Лекция-презентация.</i>  <b>Контрольная работа № 2</b>  проверка знания основных понятий курса.</p>

		текста.			
<b>Раздел 4: Способы оформления деловой коммуникации</b>					
12.	Тема 12. Деловое общение и имидж фирмы. Корпоративная культура. Атрибуты делового общения.	Основные составляющие имиджа фирмы и её сотрудников. Деловое общение, деловая культура и имидж фирмы. Культура поведения сотрудников, традиции и этика делового общения, служебно-административный кодекс фирмы. Фирменная реклама. Имидж делового человека. Дресс-код. Атрибуты делового общения: визитная карточка, конверты, бланки писем.	ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4	<b>Знать:</b> что представляет собой имидж фирмы и имидж делового человека; в чем особенности культуры поведения в деловой среде; каковы основные атрибуты делового общения. <b>Уметь:</b> различать ситуации делового общения и соблюдать дресс-код в зависимости от условий. <b>Владеть:</b> основными понятиями и терминами по теме; навыками уместного использования атрибутов делового общения.	<i>Практическое занятие в форме дебатов по теме «Дресс-код и его значение в деловой жизни».</i> Самостоятельная работа: подготовка к дебатам. <i>Слайд-доклады по темам: «Внешний вид деловой женщины», «Внешний вид делового мужчины», «Визитная карточка: культура использования» с последующим обсуждением.</i>

### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии:

#### 1. Стандартные методы обучения:

- Лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных работ.

#### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции-презентации (тема 11);
- самодиагностика речевого портрета – тема 4;
- составление резюме и пресс-релиза – тема 8);
- тренинг эффективного делового общения (тема 7);
- тренинг по исправлению риторических ошибок (тема 5);
- деловые и ролевые игры (тема 10 «Деловые переговоры»);
- обсуждение подготовленных студентами слайд-докладов (тема 12 - «Внешний вид деловой женщины», «Внешний вид делового мужчины», «Визитная карточка: культура использования»);
- групповые дискуссии (дебаты по теме 12 «Значение дресс-кода в деловой коммуникации»).
- решение ситуативных задач (темы 4, 5, 7, 8);

### IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Рекомендуемая литература

Базовые учебники:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2013. - 468 с.. - (Бакалавр. Базовый курс).-гриф МО РФ
2. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров / Л.А. Введенская, Е.Ю. Кашаева, Л.Г. Павлова. - М.: КНОРУС, 2012. - 424 с. - (Для бакалавров).-гриф

#### **Основная литература:**

1. Папкина О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. –гриф УМО Режим доступа: <http://www.znaniium.com>
2. Кривокопа Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) .-гриф УМО Режим доступа: <http://www.znaniium.com>

#### **Дополнительная литература:**

1. Сидоров П. И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование).-гриф МО РФ Режим доступа: <http://www.znaniium.com>
2. Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).-гриф УМО Режим доступа: <http://www.znaniium.com>
3. Журнал «Язык, коммуникация и социальная среда» 2011 – 2014 гг. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- <http://ido.edu.ru/ffec/rlang-index.html> Федеральный фонд учебных курсов
- [gramota.ru/book/ritorika](http://gramota.ru/book/ritorika) (то же) - справочно-информационный портал. Краткие сведения по истории риторики и различные схемы по коммуникации и составлению речей
- <http://www.ritorika.hobi.ru> - неориторика (риторика, соционика, психология)

#### **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

№ п/п	Перечень информационных технологий, программного обеспечения, информационных справочных систем	Номера тем
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- компьютерная платформа Windows 2000/XP и «MOODLE»;</li> <li>- программное обеспечение (текстовый редактор типа Word; графический редактор; мастер создания презентаций Power Point</li> <li>- телекоммуникационную среду e-mail, www.</li> </ul>	1-12

#### **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

##### **Примерные контрольные вопросы и задания:**

##### **Раздел I. Особенности делового общения.**

##### **Тема 1-2. Общая характеристика делового общения.**

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

#### **Вопросы для самопроверки:**

1. Дайте общую характеристику межличностного общения.
2. Каковы функции и основные виды общения?
3. Каковы специфика делового общения?
4. Какова структура ДО, охарактеризуйте каждую из его форм.
5. Расскажите о принципах эффективного общения.
6. Какие факторы влияют на понимание людьми друг друга в процессе коммуникации?

#### **Задания для самостоятельной работы:**

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме. Освоение терминов: общение, деловое общение, предмет науки «деловое общение», объект науки «деловое общение», цель делового общения.

**Текущий контроль:** терминологический диктант.

### **Тема 3. Теоретические основы этики деловых отношений.**

**Литература:** Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3

#### **Вопросы для самопроверки:**

1. В чем суть этики деловых отношений? Как связаны между собой общечеловеческая и профессиональная этика? Каковы задачи профессиональной этики деловых отношений?
2. Приведите определение понятия этики деловых отношений. Покажите на конкретных примерах взаимообусловленность этики в общем смысле и деловой этики.
3. Какие факторы, под влиянием которых складывается комплекс этических норм и представлений каждого человека, можно считать постоянными и какие - временными?
4. Назовите принципы, действующие в сфере современных деловых отношений.
5. Как влияет общественная среда (культура, политика, научно-технический прогресс, демография, особенности исторического развития) на формирование принципов этики деловых отношений?
6. Каковы направления дальнейшего развития этических требований в деловой сфере?

#### **Задания для самостоятельной работы:**

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме. Освоение терминов: этика, мораль, нравственность, этика делового общения.

#### **Тематика докладов:**

1. «Декларация Ко» как документ, регламентирующий принципы международной деловой этики.
2. «12 принципов ведения дела в России» и их соотношение международной деловой этикой.

### **Раздел II: Психология делового общения.**

#### **Тема 4. Психологическая характеристика делового общения.**

Практическое занятие 1.

**Литература:** Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3

#### **Вопросы для самопроверки:**

1. Какова структура личности?
2. Какова структура психики согласно теории Зигмунда Фрейда?
3. Что такое психологический тип?
4. Что такое темперамент? Каковы четыре основных типа темперамента?
5. Какие типы темперамента по преобладающей направленности личности выделил Карл Густав Юнг? Охарактеризуйте их.
6. Каковы типы личности по доминирующей психической функции? Поясните.
7. Каковы типы личности в зависимости от приоритетного канала восприятия информации? Охарактеризуйте каждый тип.

#### **Задания для самостоятельной работы:**

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.  
Освоение терминов: личность, психика, психологический тип, темперамент, характер.

Практическое занятие 2.

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

**Тематика докладов:**

1. Проявление темперамента в общении и деятельности.
2. Психогеометрия: история и сфера практического применения
3. Соционика и возможность её применения в сфере деловой коммуникации (освоение материалов сайта <http://www.socionika.info/>)

**Задания для самостоятельной работы:**

- I. Провести самодиагностику типа темперамента по опроснику Айзенка (текст опросника выдается преподавателем).
- II. Решить практические задачи:

1. Как вести себя холерику в общении
  - с флегматиком,
  - с сангвиником
  - с меланхоликом?
2. Как строить общение флегматику в разговоре
  - с холериком
  - с сангвиником
  - с меланхоликом?
3. Как общаться сангвинику
  - с холериком
  - с меланхоликом
  - с флегматиком?
4. Как меланхолику разговаривать
  - с флегматиком
  - с сангвиником
  - с холериком?
5. Как вести себя интроверту с экстравертом?
6. Как экстраверту разговаривать с интровертом?

7. Прочтите приведённые ниже текстовые фрагменты. Определите, какому из типов (по ведущему каналу восприятия) эти высказывания могут принадлежать:

**А.** Я слышал, сегодня ночью шёл дождь. Его шум не давал мне спать. Капли звонко барабанили в подоконник, и у меня разболелась голова.

**Б.** Хорошо летом в сосновом бору! Под ногами твёрдые, жёсткий корни, плотные шарики шишек, сухая колючая хвоя. А воздух тёплый, прогретый солнцем, и запах – смолистый, горьковатый. Думаешь: всю жизнь дыши – не надышишься!..

**В.** Сколько лет прошло, а я вижу всё, как наяву: коричневые мшистые камни скал, узкую серебряную ленту реки, старые от времени чёрные доски моста, птиц, улетающих вереницей в одном им ведомые дали. И её тонкую руку, которая сжимает ручку смешного зонтика – красного, с чёрными пятнами, как будто над нами раскрыла крылья не заснувшая вовремя божья коровка...

- III. Составить практические задания на определение типа темперамента для работы в группах.

**Тема 5. Общая теория конфликта. Анализ социальных конфликтов.**



## Практическое занятие 1.

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

### Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение конфликта.
2. Дайте определения основных структурных элементов конфликта.
3. Приведите классификацию конфликтов.
4. Дайте определение причин конфликта.
5. Приведите классификацию причин конфликта.
6. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
7. Перечислите типы конфликтных ситуаций.
8. Каковы основные стратегии поведения в конфликте (по Томасу-Килмену)?

### Задания для самостоятельной работы:

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

Освоение понятий: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент, предмет конфликта, объект конфликта, субъект конфликта.

## Практическое занятие 2.

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

### Вопросы для самопроверки:

1. Что такое конфликтогены?
2. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)?
3. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
4. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
5. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле.
6. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле.

### Задания для самостоятельной работы:

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

### Практические задания:

Проанализируйте следующие конфликты с точки зрения структуры.

Таблица: Структура конфликта

Объективные элементы конфликта				Психологические элементы конфликта			
Участники	Объект	Предмет	Микро- и макро среда	Мотивы сторон	Стратегии поведения	Тактики поведения	Информационные модели

**Задание 1.** Внимательно прочитайте описание конфликтов и проанализируйте их согласно таблице.

Описание конфликта № 1

*На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из основных цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла.*

*Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая – за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны обращаются к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Первая группа мотивирует свою позицию тем, что на модернизацию оборудования уйдет меньше денежных средств и, кроме того, не потребуются переквалификации некоторых специалистов. Вторая группа настаивает на том, что новое оборудование существенно увеличит производительность труда, а также облегчит сам процесс труда.*

*По инициативе второй группы проводится конференция для обсуждения проблемы. Руководство предприятия поочередно выслушивает каждую из сторон, после чего принимает решение о том, что следует полностью обновить оборудование.*

## Описание конфликта № 2

*Иванов А. И. и Петров И. М. одновременно приобрели в собственность смежные участки земли. При покупке каждый из них получил соответствующие документы. К каждому комплекту документов прилагался план участка, на котором граница между участками была четко обозначена.*

*Однако соседи решили, что фактическая разграничительная межа была проведена неправильно, и предъявили соответствующие претензии друг другу. Таким образом, Иванов и Петров знали о взаимных претензиях, однако никаких конкретных действий не предпринимали.*

*Ситуация оставалась без изменений приблизительно год. Затем Иванов приступил к строительству дома на своем участке. В ответ на это Петров начал огораживать свой участок в соответствии с собственными претензиями. Оба участника конфликта считали свои действия обоснованными, и никто не хотел уступать.*

### I. **Задание 2.** Определите природу конфликта в следующих ситуациях.

#### *Задача 1.*

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации:

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

#### *Задача 2.*

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации:

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

#### *Задача 3.*

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации:

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

#### *Задача 4.*

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации:

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

#### *Задача 5.*

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации:

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

*Задача 6.*

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации:

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

*Задача 7.*

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации:

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

II. Составьте практические задачи для анализа структуры конфликта и типа развертывания конфликта для работы в группах.

## **Тема 6. Риторика. Воздействие на аудиторию.**

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

**Вопросы для самопроверки:**

1. Особенности публичной речи.
2. Оратор и его аудитория. Диалогичность ораторской речи.
3. Подготовленная и неподготовленная ораторская речь. Приёмы подготовки (выбор темы, цель речи и т.д.). Начало, завершение и развёртывание речи.
4. Основные приёмы поиска материала.
5. Способы словесного оформления публичного выступления. Логические и интонационно-мелодические закономерности речи.
6. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.
7. Культура общения с аудиторией.

**Задания для самостоятельной работы:**

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

Освоение терминов: риторика, оратор, понятность речи, информативность речи, выразительность речи, ораторские приёмы.

**Тематика докладов:**

Методы и приёмы воздействия на аудиторию во время публичного выступления.

## **Раздел III. Технологии деловой коммуникации**

### **Тема 7. Особенности речевой коммуникации.**

Практическое занятие 1: Барьеры в общении.

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

**Вопросы для самопроверки:**

1. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?
2. Что такое коммуникативные барьеры?
3. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
4. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
7. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

## Задания для самостоятельной работы:

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

**Задание 1.** Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**Задание 2.** Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

**Задание 3.** Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

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

**Задание 4.** Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

**Задание 5.** Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. *Встреча прошла с большим интересом.*
2. *Я заметил характерную ему ошибку.*
3. *Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.*
4. *Он попытался предостеречь неверный шаг директора.*
5. *На встрече присутствовал и представитель с завода.*
6. *Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.*
7. *Мое мнение к нему как к человеку неплохое.*
8. *Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.*
9. *На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.*
10. *Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.*
11. *Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.*
12. *Я понял, какой намек мне дали.*
13. *У нас самая дешевая стоимость товаров.*
14. *Я не хочу нагнетать обстановку.*
15. *Николай ждал меня на коридоре.*
16. *Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.*
17. *Все это сказывается на работе.*
18. *Разрешите поднять этот тост за наши успехи.*

Практическое занятие 2: Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

**Литература: Б-1-2; О-1-2; Д - 1-3**

**Вопросы для самопроверки:**

1. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
2. Какие виды вопросов вы знаете?
3. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
4. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
5. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
6. Как отвечать на некорректные вопросы?
7. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?

**Задания для самостоятельной работы:**

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

### Задание 1

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

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

### Задание 2

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «заикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

## Тема 8. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.

**Литература: Б-1-2; О-1-2; Д - 1-3**

### Вопросы для самопроверки:

1. Основные документы делового общения.
2. Язык деловой переписки.
3. Деловая переписка как вид письменного, делового общения.
4. Унификация служебных документов.
5. Стилистические нормы в деловых документах.
6. Виды деловых писем.
7. Резюме как особая форма письменной деловой коммуникации.

### Задания для самостоятельной работы:

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

**Задание 1.** Сформируйте данные ниже слова в три группы:

- законодательные документы;
- дипломатические документы;
- деловые документы.

Закон, нота, договор, указ, меморандум, должностная инструкция, справка, протокол, пакт, соглашение, объяснительная записка, заявление, характеристика, анкета, расписка, доверенность, устав, нормативный акт.

**Задание 2.** Составьте стандартное резюме, используя образец представленный ниже.

Образец составления резюме

*Позиция:*

переводчик с английского языка, методист

Иванова Мария Ивановна

Дата рождения: 1. 01. 1976

Образование: высшее гуманитарное

Стаж работы: 5 лет

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

Место работы (учебы): \_\_\_\_\_

Домашний телефон: \_\_\_\_\_

Рабочий телефон/факс: \_\_\_\_\_

Мобильный телефон: \_\_\_\_\_

Адрес e-mail: \_\_\_\_\_

**Сведения об образовании и имеющемся опыте работы:**

ЗАО «Альфа» - гид с английского языка - 05. 2002 – по настоящее время.

МГУ им. М.В. Ломоносова, факультет иностранных языков – ассистент кафедры иностранных языков - 09. 1999 – 07. 2002.

МГУ им. М.В. Ломоносова – студентка дневного отделения - 09. 1992 – 07. 1999.

**Сведения о профессиональных и личностных качествах:**

**Коммуникабельность, высокая работоспособность, доброжелательность.**

**Дополнительное образование:**

Курсы иностранных языков при Дипломатической Академии МИД РФ – 01. 2001 – 12. 2001.

**Прочие сведения:**

Пользователь ПК, водительские права.

**Отличие и награды:**

Не имею.

**Интересы, склонности:**

Увлекаюсь живописью.

**Сведения о рекомендациях:**

Рекомендации имеются и при необходимости могут быть предоставлены.

Личная подпись

М. И. Иванова

15. 05. 2014 года

**Задание 3.** Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1

Термин	Определение
1. Акт -	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них
2. Бланк -	единица хранения письменных документов в архиве,

	помещенных в отдельную папку
3. Дело -	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях
4. Акцепт -	белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией
5. Анкета -	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события

**Задание 4.** Выберите слова, которые наиболее часто употребляются в деловых документах: Вышеназванный, пропагандировать, забвение, понукать, вышибала, правонарушения, утрировать, самовнушение, самостоятельный, рекламировать, соизволение, сострадать, стимулировать, наигранный. Объясните свой выбор.

#### **Задание 5**

Выполните тестовое задание, при необходимости воспользуйтесь лекционным материалом.

1. Что такое пресс – релиз?

- информационное сообщение; наиболее распространенный способ передачи информации прессе;
- отдел промышленного предприятия, отвечающий за реализацию прессов;
- мероприятия, на которые не допускаются журналисты.

2. Презентация – это

- организация банкетных мероприятий, организуемая спонсорами;
- специальное шоу для демонстрации новых изделий и других инноваций;
- мероприятия по проведению выборов президента фирмы.

3. Чем отличается презентация от выставки?

- на презентации в отличие от выставок запрещено употребление спиртных напитков;
- эти понятия равносильны по значению;
- на выставке экспонируются любые изделия, а презентация проводится с целью познакомить потребителей с новинками.

4. Тренинг – это

- расписание железнодорожных поездов;
- оплата за транспортировку услуг;
- особый вид учебной деятельности, направленной на формирование поведенческих навыков.

5. Кетч – это

- сленговое название кетчупа;
- яркий рекламный лозунг, цель которого привлечь внимание покупателей;
- переманивание журналистов из одного издательства в другое за счет более высокой оплаты труда.

6. Пресс – кит – это

- разновидность северных китов;
- набор рекламных материалов для вручения представителям СМИ;
- отпечатанная информация о фирме.

7. Дайджест – это

- персонаж художественного фильма;
- специальный жест, используемый в деловом общении;
- сборник цитат позаимствованных из одного или нескольких однородных информационных источников.

### **Тема 9. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.**

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

#### **Вопросы для самопроверки:**

1. Каковы особенности деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. Что влияет на успех деловой беседы?
4. Каковы особенности делового совещания, как вида делового общения?
5. Какие типы деловых совещаний вы знаете?
6. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?

7. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем? Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?

**Задания для самостоятельной подготовки:**

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

**Тематика докладов:**

1. «Типы участников деловых совещаний».
2. «Этикет делового телефонного разговора».

**Тема 10. Деловые переговоры: подготовка и проведение.**

**Практическое занятие 1: Особенности деловых переговоров как формы устного делового общения.**

**Литература: Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3**

**Вопросы для самопроверки:**

1. Основные особенности деловых переговоров по сравнению с другими видами устного делового общения.
2. Этапы подготовки деловых переговоров.
3. Правила ведения переговоров. Регламент деловых переговоров.
4. Тактика ведения переговоров.
5. Итоги деловых переговоров.

**Задания для самостоятельной подготовки:**

Работа с литературой. Подготовка к устному опросу по теме.

**Практическое занятие 2: деловая игра «Деловые переговоры».**

Занятие представляет собой проведение деловой игры – деловых переговоров по подготовке мероприятия (выпускного вечера, научной конференции и др.)

Время: 2 часа.

*Цели занятия:*

1. Уяснить роль переговорной практики в деятельности менеджера.
2. Совершенствовать умения и навыки переговорной деятельности в различных хозяйственных ситуациях.

**I. Задания и методические указания учащимся.**

1. *Изучить литературу:*
  - Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). Режим доступа: <http://znanium.com/>
  - Лысова, Т. В. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. В. Лысова, Т. В. Попова. - М. : ФЛИНТА : Наука, 2011. - 160 с. Режим доступа: <http://znanium.com/>
  - Варламова И.Ю. Деловое общение. Курс лекций. Режим доступа: <http://web-local.rudn.ru/web-local/prep/rj/index.php?id=288&p=18203>
2. *Быть готовым ответить на следующие контрольные вопросы:*



- В чем заключается сущность и содержание переговорной деятельности менеджера?
  - Какова структура и основные этапы переговорной деятельности?
  - Какие методы влияния на партнера может применять менеджер в процессе переговорной деятельности?
3. Прочитать и проанализировать тезисы к занятию и рекомендованную литературу, подготовиться к ответу на контрольные вопросы, быть готовым принять непосредственное участие в игровом процессе.

## II. Ход игры.

По указанию преподавателя учащиеся образуют несколько игровых коллективов, представляющих различные частные предприятия, и распределяют в них игровые роли.

**Вводная 1.** Реклама одной из фирм заинтересовала руководство вашего предприятия. Вы договорились о встрече с представителями этой фирмы для решения вопросов о более тесном сотрудничестве и заключении договора, представляющего интерес для обеих сторон.

### *Задание по вводной 1.*

Договориться о встрече с представителями предприятия (игрового коллектива), продукция которого представляет для вас интерес.

Провести необходимую подготовку к встрече и составить письменный план, в котором следует отразить ваши требования к качеству товара, услуг и их стоимости. Продумать встречные предложения от вашего предприятия от вашего предприятия по предложению товаров и услуг.

**Вводная 2.** Встреча ваша с представителями другого предприятия состоялась в установленный срок, на которой присутствовали персонально заранее определенные конкретные работники.

### *Задание по вводной 2.*

Провести переговоры с представителями предприятия (игрового коллектива), с которыми вы договорились о встрече. Постараться в результате переговоров заключить выгодный для вашего предприятия контракт.

**Вводная 3.** Ваше предприятие стало активно функционировать и производить соответствующие товары или оказывать услуги. Однако не совсем благополучно складываются дела со сбытом товаров и предоставлением услуг. Руководство предприятия решило повысить активность в этом направлении.

### *Задание по вводной 3.*

Распределить между собой игровые роли директора предприятия и его заместителей.

Подготовить текст рекламной информации или письма о намерениях, которыми следует обменяться с представителями других игровых коллективов.

Определить игровой коллектив (предприятие), товар или услуги которого представляют для вас интерес.

**Вводная 4.** Известно, что результаты переговоров обычно требуют правового оформления в виде договора конкретного типа (купли-продажи, поставки, мены (бартера) и т.п.). Только в этом случае наступают конкретные обязательства сторон и ответственность за неисполнение договора.

#### *Задание по вводной 4.*

Учащимся, представляющим два игровых коллектива, участвовавших в переговорах, совместно подготовить и документально оформить соответствующий договор.

#### **Критерии оценки знаний:**

**"зачтено"** - студент продемонстрировал грамотное поведение, отвечающее законам и правилам эффективного общения, умение слушать и перерабатывать информацию, умение корректно высказывать свою точку зрения, аргументированно отстаивать ее, использовать вербальные и невербальные средства воздействия;

**"не зачтено"** - поведение студента не отвечало требованиям бесконфликтного общения, студент не умеет слушать, не может использовать средства речевого воздействия.

### **Раздел IV: Способы оформления деловой коммуникации**

#### **Тема 12. Деловое общение и имидж фирмы. Корпоративная культура. Атрибуты делового общения.**

**Литература:** Б-1-2;О-1-2;Д - 1-3

**Практическое занятие проходит в форме дебатов по проблеме: «Значение дресс-кода в деловой коммуникации»**

**Цель занятия:** Развить у студентов умение анализировать актуальные проблемы практики деловых отношений, отработать навык ведения дискуссии в форме дебатов с соблюдением регламента, отработать навыки публичного выступления с применением риторических приёмов.

#### **Порядок проведения занятия:**

##### **Подготовительный этап.**

За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему дебатов, их цель. Студенты самостоятельно подбирают материал и готовят презентации своих позиций для первого этапа дебатов. Группа заранее делится на две команды, одна из которых доказывает необходимость и оправданность дресс-кода в практике деловых отношений, вторая – отсутствие необходимости регламентировать эту сферу деловой жизни.

#### **Задание для подготовки к дебатам:**

1. Каждая команда должна подготовить одну презентацию для первого этапа дебатов.

Команда 1: «Дресс-код как необходимая составляющая деловой коммуникации».

Команда 2: «Дресс-код как помеха для продуктивного делового общения».

2. Освоить и использовать при подготовке к дебатам следующие материалы:

1. **Лачугина Ю.Н.** Этика деловых отношений: Учебное пособие. – Ульяновск, 2010. Глава 3, раздел 3.5.

2. **Трофимов В.К.** Деловая этика. – Ижевск, 2012. Глава 7, раздел 7.4.

Приветствуется привлечение самостоятельно подобранной дополнительной литературы, ссылки на широкий культурный и деловой контекст.

#### **Ход дебатов:**

**I этап:** От каждой команды выступает один участник, представляющий позицию своей команды по поставленной проблеме. Демонстрируются подготовленные презентации. Время выступления – 15 минут.

После выступлений командам даётся 15 минут на обсуждение позиции противоположной стороны и представление контраргументов.

**II этап:** Контраргументы. Команды выдвигают по одному представителю, который оглашает контраргументы по проблеме и задаёт вопросы соперникам. Время выступления – 10 минут.

После выступления представителей каждой команды даётся время на обсуждение контраргументов и подготовки ответов и выводов. 10 минут.

**III этап:** Подведение итогов. Команды отвечают на вопросы и доводы соперников, делают выводы из хода дебатов. – 10 минут.

На каждом этапе дебатов выступает по одному представителю от каждой команды, которые сменяют друг друга. Из членов каждой команды выбирается «секретарь», который следит за регламентом выступления соперников и фиксирует основные положения его речи.

**Оценка содержания работы.** После выступлений команд студенты вместе с преподавателем анализируют ход дебатов, подводят итоги по проблеме.

### **Критерии оценки знаний:**

«**Зачтено**»: студенты демонстрируют знание особенностей дресс-кода, плюсов и минусов его использования, демонстрируют навыки эффективного взаимодействия, логично аргументируют свою позицию, демонстрируют умение слушать и перерабатывать информацию, умение корректно высказывать свою точку зрения.

«**Не зачтено**»: студент не владеет информацией по теме занятия, поведение студента не отвечает требованиям бесконфликтного общения, студент не умеет слушать, не может использовать средства речевого воздействия.

### **Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)**

Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечена: достаточным количеством аудиторий для проведения лекционных, практических и контрольных занятий, в которых есть доски и мел в остаточном количестве, учебной литературой (в печатном и цифровом форматах), которая содержится в библиотечном читальном зале, из библиотечного читального зала также возможен доступ студентов к электронным ресурсам библиотек сети Интернет; на кафедре имеется ноутбук и проектор, позволяющий работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации; раздаточный материал (тестовые задания, упражнения и задачи для практических занятий) содержится на кафедре.

## **V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

*(Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий)*

№ п/п	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы				Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции и	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего			
<b>Семестр 2. Раздел 1. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.</b>								
1.	Тема 1. Культура речи и языковая норма. Нормы современного русского языка.	0,5	1		1,5	Лит.		Вводное тестирование
2.	Тема 2. Орфоэпическая норма. Нормы	0,5	1		1,5	Лит. П.з.		Устный опрос

	ударения.							
3.	Тема 3. Грамматическая норма (морфологическая, синтаксическая)	0,25	1		1,25	Лит. П.з.		Выполнение тестовых заданий Исправление морфологических ошибок в тексте
4	Тема 4. Орфографическая и пунктуационная нормы.	0,25	1		1,25	Лит. П.з.		выполнение упражнений
5	Тема 5. Лексическая норма и коммуникативные качества речи (точность, логичность, чистота, выразительность)	0,25	1		1,25	Лит. Составление тестовых заданий	Составление тестовых заданий для работы в микрогруппах	Выполнение творческих заданий
6	Тема 6. Стилистическая норма	0,25	1		1,25	Лит.		Контрольная работа № 1
<b>Раздел II. Функциональные стили современного русского языка.</b>								
	Тема 7. Функциональные стили современного русского литературного языка и их взаимодействие.	0,25	1		1,25	Лит.		Проверка текстов деловых бумаг.
	Тема 8. Официально-деловой стиль	0,25	1		1,25	Лит. П.з.	Взаимопроверка выполнения письменной работы.	Редактирование текстов писем
	Тема 9. Культура делового общения.	0,5	1		1,5	Лит. Составление заданий для ролевой игры.	Ролевая игра	Оценка участия в ролевой игре
	Тема 10. Научный стиль	0,5	0		1,5	Лит. П.з.		проверка правильности оформления текста
	Тема 11. Публицистическ	0,5	1		1,5	Лит.		Контрольная работа

	ий стиль							№ 2
<b>Раздел III. Речевые ситуации и функционально-смысловые типы речи.</b>								
	Тема 12. Функционально-смысловые типы речи	2	1		3	Лит. П.з.	Взаимопроверка письменной домашней работы	Выполнение творческих заданий
	Тема 13. Слушание как особый вид коммуникативной деятельности.	2	1		3	Лит.	Тренинг «Виды слушания»	Оценка участия в ролевой игре
<b>Раздел IV. Речевая деятельность и речевое взаимодействие</b>								
	Тема 14. Коммуникативные качества речи	1	1		2	Лит.		Оценка творческих заданий
	Тема 15. Условия эффективности публичной речи.	2	1		3	Лит. П.з.	Публичные выступления	Оценка выступлений
	Тема 16. Речевой этикет.	1	1		2	Лит.		Оценка участия в ролевой игре
	Тема 17. Моделирование и анализ конкретных проблемных ситуаций.	2	1		3			Проверка выполнения творческих заданий
<b>Итого:</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>42</b>		<b>Зачет</b>
<b>Всего по дисциплине 72 часов/2з.ед.</b>					<b>50%</b>	<b>50%</b>		

## VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ<sup>1</sup>

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

#### ПАСПОРТ фонда оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»

№	Контролируемые разделы, темы, модули	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
			Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				Вид	Количество
1	<b>Раздел 1. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка</b>	ОК-5 ОК-6 ОК-7 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4		Контрольная работа №1,	1
2	Раздел 2. Функциональные стили	ОК-5 ОК-6 ОК-7		Контрольная работа №2	1

<sup>1</sup>Приведены примеры из ФОС

	современного русского языка	ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4			
3	Раздел 3. Речевые ситуации и функционально-смысловые типы речи	ОК-5 ОК-6 ОК-7 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4		Дискуссия, ролевая игра	2
4	Раздел 4. Речевая деятельность и речевое взаимодействие	ОК-5 ОК-6 ОК-7 ПК-11 ПК-12 ПК-20 ОПК-4	10	Дискуссия, ролевая игра	2
Всего:			10		6

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

Оценивание уровня сформированности компетенций осуществляется в соответствии со следующей шкалой:

№ п/п	Уровни сформированности составляющих компетенций	Содержательное описание уровня
1	Качество усвоения знаний (А)	<b>А 1</b> - знания, предусматривающие деятельность по воспроизведению
		<b>А 2</b> – знания, предполагающие применение в ситуациях, аналогичных обучающим
		<b>А 3</b> – знания, используемые в задачах, требующих установления новых связей между понятиями
2	Уровень усвоения умений (В)	<b>В 1</b> – умение пользоваться системой понятий в обучающей ситуации при наличии описания или подсказки
		<b>В 2</b> – умение пользоваться системой понятий в ситуации, приближенной к реальной
3	Уровень сформированности общекультурных и профессиональных компетенций (В)	<b>В 1</b> – самостоятельное изложение фактов и их систематизация
		<b>В 2</b> – анализ процессов и явлений, выявление закономерностей в их развитии
		<b>В 3</b> – интерпретация результатов, рекомендации и предложения по их дальнейшему развитию

Пороговый (минимальный) уровень А1В1В1.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций: А2В1В2.

**6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Курсовая работа по дисциплине «Деловые коммуникации» не предусмотрена.

**Вопросы к зачету**

1. Риторика как наука и искусство.
2. Античная риторика.
3. История риторики в России.

4. Неориторика о предмете риторики.
5. Современные концепции риторики как учебной дисциплины.
6. Речь и виды речи. Понятие культуры речи.
7. Нормативный аспект культуры речи.
8. Коммуникативный аспект культуры речи – точность и понятность речи.
9. Коммуникативный аспект культуры речи – богатство и разнообразие речи.
10. Коммуникативный аспект культуры речи – чистота и выразительность речи.
11. В чем заключается и как проявляется гармонизирующее общение?
12. Речевой этикет. Факторы, определяющие формирование речевого этикета.
13. Взаимодействие устной и письменной речи. Общее и различное в природе устной и письменной речи.
14. Дискурс как процесс речевого поведения.
15. Речевой акт (речевое действие) как единица дискурса.
16. Текст (высказывание) как единица общения.
17. Умение понимать (интерпретировать) и создавать тексты (высказывания) как необходимые условия результативного общения.
18. Речевое воздействие.
19. Виды и формы общения (устное – письменное; вербальное – невербальное; монологическое – диалогическое; фатическое – нефатическое; контактное – дистантное; опосредованное – непосредственное; официальное – неофициальное; межличностное – групповое – массовое и т. д.). Эффективность общения.
20. Условия реализации эффективного общения (языковая и речевая компетентность; психологическая компетентность; коммуникативная компетентность).
21. Понятие невербального общения.
22. Жесты – регуляторы и жесты прикосновения.
23. Тезис, правила тезиса.
24. Аргумент, правила аргументов, типы аргументов.
25. Что такое доказательство? Прямое и косвенное доказательство.
26. Что такое доказательство? Дедуктивное и индуктивное доказательства.
27. Общие рекомендации к корректному спору.
28. Некорректные приемы аргументации.
29. Приемы борьбы с некорректной аргументацией.
30. Факторы, определяющие коммуникативную ситуацию при общении.
31. Советы, которые могут предотвратить возникновение конфликта при общении.
32. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр вступительное слово? Вступление, основная часть и заключение.
33. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр презентация? Вступление, основная часть и заключение.
34. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр речь – поздравление? Вступление, основная часть и заключение.
35. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр ответное слово? Вступление, основная часть и заключение.
36. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр речь в прениях? Вступление, основная часть.
37. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежат риторические жанры: возражение, опровержение, критика, обвинение? Их отличия по целям и задачам.
38. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр заявление? Вступление, основная часть.
39. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр речь – предложение? Инициативное и конвенциональное предложения, их отличия.
40. Что такое риторический жанр? К какой ораторской речи принадлежит риторический жанр рекламная речь? Основные позиции рекламной речи.
41. Информационное выступление и его особенности
42. Рекламное выступление.
43. Протоколно-этикетное выступление и его основные особенности
44. Убеждающее выступление, его основные особенности
45. Правила подготовки агитационного выступления.

46. Виды тропов.
47. Группы и виды риторических фигур.
48. Слушание как особый вид речевой деятельности.
49. Чтение как особый вид речевой деятельности.
50. Этапы работы с текстом. Приемы осмысления текста в процессе его восприятия

• **Пример зачётного билета в Приложении 1.**

• **Примеры тестов**

**Вопрос 1: В процессе общения происходит:**

- а) формирование образцов и моделей поведения;
- б) обмен информацией;
- в) разобщение людей;
- г) формирование образа внутреннего «я» человека;
- д) борьба в сознании индивида бессознательных влечений и необходимости следовать общественным нормам.

**Вопрос 2: Назовите три взаимосвязанные стороны общения.**

**Вопрос 3: Перцептивно-коммуникативная функция общения включает:**

- а) восприятие и понимание другого человека;
- б) передачу эмоционального отношения к партнёру;
- в) создает коммуникативные барьеры.

**Вопрос 4: Какая из функций общения предполагает обмен информацией посредством вербальных и невербальных средств?**

**Вопрос 5: Интраактивная функция общения состоит в... (дайте определение).**

**Вопрос 6: Кто может выступать в качестве субъекта общения?**

**Вопрос 7: Каковы особенности делового общения?**

- а) связано с какой-либо предметной деятельностью;
- б) регламентированность;
- в) партнёры по общению предстают как целостные личности во всём многообразии физических, психологических, эмоциональных особенностей;
- г) участники общения широко используют богатство языка; имеют возможность вариативного использования языковых норм и стилей речи;
- д) помогает получить профессиональные навыки и умения;
- е) участники общения ответственны за его результат.

**Вопрос 8: Какова цель делового общения? Дайте определение.**

**Вопрос 9: Выберите из предложенного списка виды делового общения в зависимости от целей.**

Ответ дайте в виде соответствия буквы и цифры.

<b>Цель общения</b>	<b>Вид делового общения</b>
1. Передача профессиональной информации	А. Ритуальное
2. Сформировать у партнёра соответствующее ситуации настроение	Б. Информационное
3. Поддержать и закрепить договорно-правовые отношения	В. Убеждающее
4. Авторитарный контроль за поведением партнёра	Г. Эмоциональное
5. Внушающее воздействие на делового партнёра для изменения его мотивации, ценностной ориентации	Д. Императивное
6. Делать партнёра своим единомышленником	Е. Суггестивное

**VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**



Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов в ФГБОУ ВО "РЭУ им. Г.В. Плеханова" (<http://www.rea.ru>)

### ОБРАЗЕЦ

<i>вид учебных занятий</i>	<i>Организация деятельности студента</i>
<i>Лекция</i>	<i>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</i>
<i>Практические занятия</i>	<i>Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.</i>
<i>Контрольная работа / индивидуальные задания</i>	<i>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.</i>

## **VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

### **Формирование балльной оценки по дисциплине «Деловые коммуникации»**

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Посещаемость	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)	40
<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

#### **1. Посещаемость**

В соответствии с утвержденным учебным планом по дисциплине предусмотрено:

- 14 лекционных и 14 практических занятий. За посещение 1 занятия (2 ч) студент набирает 1,43 балла.

Расчет баллов по результатам текущего и рубежного контроля:

Форма контроля	Наименование раздела/ темы, выносимых на контроль	Форма проведения контроля (тест, контр. работа и др. виды контроля в соответствии с Положением)	Количество баллов, максимально
----------------	---	---	--------------------------------

1. Текущий и рубежный контроль	Раздел 1. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка	Устные опросы, выполнение письменных работ, Контрольная работа №1	5
	Раздел 2. Функциональные стили современного русского языка	Устные опросы, выполнение письменных работ, Контрольная работа №2.	5
	Раздел 3. Речевые ситуации и функционально-смысловые типы речи	Устные опросы, выполнение письменных работ	5
	Раздел 4. Речевая деятельность и речевое взаимодействие	Устные опросы, выполнение письменных работ	5
<b>Всего</b>			<b>20</b>

### 1. Творческий рейтинг

Наименование раздела/ темы дисциплины	Вид работы	Количество баллов
Раздел 1. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка	Участие в дискуссии	5
Раздел 2. Функциональные стили современного русского языка	Участие в дискуссии и ролевой игре	5
Раздел 3. Речевые ситуации и функционально-смысловые типы речи	Участие в дискуссии и ролевой игре	5
Раздел 4. Речевая деятельность и речевое взаимодействие	Участие в ролевой игре	5
<b>ИТОГО</b>		<b>20</b>

Студент считается допущенным до экзамена (зачета) при условии, что его рейтинг составляет не менее 50 баллов.

### 2. Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)

Зачёт по результатам изучения дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется по зачётным билетам, включающим 2 вопроса, коррелирующие с актуализацией компетенций по ФГОС ВО.

Оценка по результатам зачёта/экзамена выставляется по следующим критериям:

- Обстоятельный и аргументированный ответ на первый вопрос – 10 б.;
- Обстоятельный и аргументированный ответ на второй вопрос – 10 б.;
- Анализ и интерпретация ситуации/задачи выполнены логично, в соответствии с предложенными вопросами – 10 б.;
- Правильное выполнение творческого задания, предполагающего применение знаний в новых условиях – 10 б.

В случае частичного выполнения заданий, либо недостаточной аргументации студенту начисляется определяемое преподавателем количество баллов.

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией. Приведение суммарной балльной оценки к четырехбалльной шкале производится следующим образом:

#### Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки
85 – 100 баллов	оценка «отлично»/«зачтено»

70 – 84 баллов	оценка «хорошо»/«зачтено»
50 – 69 баллов	оценка «удовлетворительно»/«зачтено»
менее 50 баллов	оценка «неудовлетворительно»/«незачтено»

*Приложение 1*  
*Пример билета (зачёт)*

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального  
образования

“Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова”

Кафедра Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

БИЛЕТ № 1

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Направление/Специальность **38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**Вопрос 1.** Способы и методы создания научного текста.

**Вопрос 2.** Основные требования к речи менеджера.

Утверждено на заседании кафедры «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года, протокол № \_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)