**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль): **Управление проектом**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**
Курс: **1, 2**
Семестр: **1, 3, 4**
Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 1 семестр | 3 семестр | 4 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Лекции | 6 | 4 | | 10 | часов |
| 2 | Практические занятия | | 2 | | 2 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 6 | 6 | | 12 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 66 | 26 | 36 | 128 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 72 | 32 | 36 | 140 | часов |
| 6 | Подготовка и сдача зачета | | 4 | | 4 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 72 | 36 | 36 | 144 | часов |
| | | 2.0 | 2.0 | | 4.0 | З.Е |

Контрольные работы: 3 семестр - 1
Зачет: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 19570

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 9 от «12» 4 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 12 января 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ЗиВФ _____ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперт:

доцент кафедра менеджмента _____ Т. А. Рябчикова

Согласована на портале № 19570

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций.

### 1.2. Задачи дисциплины

– дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;

– сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;

– сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социокультурных, этнических и конфессиональных различий;

– способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций .

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.11) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Культурология, Русский язык и культура речи.

Последующими дисциплинами являются: Управление человеческими ресурсами.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

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

– ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; особенности коммуникативного поведения с учетом этнических и конфессиональных различий; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; виды конфликтов в деловых коммуникациях и методы их разрешения.

– **уметь** - осуществлять публичные выступления и деловую переписку в бумажной или электронной формах; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия с учетом особенностей межкультурной среды; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; - использовать методы разрешения конфликтов в различных коммуникативных ситуациях;

– **владеть** - навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения;

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 1 семестр | 3 семестр | 4 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 12 | 6 | 6 | |

Согласована на портале № 19570

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Лекции | 10 | 6 | 4 | |
| Практические занятия | 2 | | 2 | |
| Самостоятельная работа (всего) | 128 | 66 | 26 | 36 |
| Проработка лекционного материала | 38 | 28 | 10 | |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 36 | | | 36 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 49 | 38 | 11 | |
| Выполнение контрольных работ | 5 | | 5 | |
| Всего (без экзамена) | 140 | 72 | 32 | 36 |
| Подготовка и сдача зачета | 4 | | 4 | |
| Общая трудоемкость ч | 144 | 72 | 36 | 36 |
| Зачетные Единицы | 4.0 | 2.0 | 2.0 | |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| Названия разделов дисциплины | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 семестр | | | | | |
| 1 Основы и формы деловых коммуникаций | 3 | 2 | 33 | 38 | ОПК-4 |
| 2 Средства и модели делового общения | 3 | 2 | 33 | 38 | ОПК-4, ПК-2 |
| Итого за семестр | 6 | 4 | 66 | 76 | |
| 3 семестр | | | | | |
| 3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности | 2 | 1 | 11 | 14 | ОПК-4, ПК-2 |
| 4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций | 2 | 1 | 15 | 18 | ОК-6, ПК-2 |
| Итого за семестр | 4 | 2 | 26 | 32 | |
| 4 семестр | | | | | |
| 5 Конфликты в деловых коммуникациях | 0 | 0 | 36 | 36 | ПК-2 |
| Итого за семестр | 0 | 0 | 36 | 36 | |
| Итого | 10 | 6 | 128 | 144 | |

Согласована на портале № 19570

**5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)**

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов | Содержание разделов дисциплины по лекциям | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| 1 семестр | | | |
| 1 Основы и формы деловых коммуникаций | Понятие, сущность, виды и основные функции деловой коммуникации. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.Виды письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем. Устная форма делового общения. Деловая беседа. Телефонный разговор. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Публичная речь. | 3 | ОПК-4 |
| | Итого | 3 | |
| 2 Средства и модели делового общения | Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Невербальные средства делового общения. Язык жестов.Модели и стили делового общения. Потребительский, конформистский, аристократический и другие типы. Податливый, агрессивный, отчужденный и другие стили. | 3 | ОПК-4, ПК-2 |
| | Итого | 3 | |
| Итого за семестр | | 6 | |
| 3 семестр | | | |
| 3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности | Понятие и принципы эффективности речевого воздействия. Приемы воздействия на собеседника.Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции. Методы нейтрализации манипулятора. | 2 | ОПК-4, ПК-2 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций | Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: | 2 | ОК-6, ПК-2 |

Согласована на портале № 19570

| | | | |
|---|---|---|---|
| | социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Особенности коммуникативного поведения в различных культурах. | | |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 4 | |
| Итого | | 10 | |

**5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| Наименование дисциплин | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Предшествующие дисциплины | | | | | |
| 1 Культурология | | | | + | |
| 2 Русский язык и культура речи | + | | + | | |
| Последующие дисциплины | | | | | |
| 1 Управление человеческими ресурсами | | + | | + | + |

**5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий**

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

| Компетенции | Виды занятий | | | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| ОК-6 | + | + | + | Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Отчет по практическому занятию |
| ОПК-4 | + | + | + | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Отчет по практическому занятию |

Согласована на портале № 19570

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ПК-2 | + | + | + | Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Отчет по практическому занятию |

## 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

## 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

## 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| 1 семестр | | | |
| 1 Основы и формы деловых коммуникаций | Основные функции коммуникаций. Внутриорганизационные и межорганизационные коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.Культура письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Электронные деловые письма. Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Культура телефонного разговора. Совещание, пресс-конференция, дискуссия, спор. Публичная речь. | 2 | ОПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Средства и модели делового общения | Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Типичные ошибки и правила идеального слушания.Невербальные средства делового общения. Язык жестов.Модели и стили делового общения. Потребительский тип. Конформистский тип. Аристократический тип. Героический тип. Религиозный тип. Предупредительный тип. Обвинительный тип. Уравновешенный тип. Удаленный тип.Податливый стиль. Агрессивный стиль. Отчужденный стиль. Альтруистический стиль. Манипулятивный стиль. Миссионерский стиль. | 2 | ОПК-4, ПК-2 |
| | Итого | 2 | |

Согласована на портале № 19570

| | | | |
|---|---|---|---|
| Итого за семестр | | 4 | |
| 3 семестр | | | |
| 3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности | Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника: комплимент, положительное именование, контраст, скрытая угроза, варьирующийся повтор, банальные истины, солидарность, альтернатива, присоединение к авторитету.Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Выявление симптомов лжи.Манипуляции в общении. Приемы манипуляции: комплимент, раздражение, темп, отсылка к высшим интересам, «ложный стыд», использование непонятных слов, демонстрация обиды, преднамеренное искажение смысла и т.д. Методы нейтрализации манипулятора. | 1 | ОПК-4, ПК-2 |
| | Итого | 1 | |
| 4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций | Требования этики делового общения. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Особенности коммуникативного поведения в различных культурах. Психологические законы коммуникаций. | 1 | ОК-6, ПК-2 |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 2 | |
| Итого | | 6 | |

## 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| 1 семестр | | | | |
| 1 Основы и формы деловых коммуникаций | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 19 | ОПК-4 | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 14 | | |
| | Итого | 33 | | |

Согласована на портале № 19570

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2 Средства и модели делового общения | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 19 | ОПК-4, ПК-2 | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по практическому занятию, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 14 | | |
| | Итого | 33 | | |
| Итого за семестр | | 66 | | |
| 3 семестр | | | | |
| 3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОПК-4, ПК-2 | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по практическому занятию, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 5 | | |
| | Итого | 11 | | |
| 4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций | Выполнение контрольных работ | 5 | ОК-6, ПК-2 | Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, От- |
| | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | | |
| | Проработка лекционного материала | 5 | | |
| | Итого | 15 | | |
| Итого за семестр | | 26 | | |
| | Подготовка и сдача зачета | 4 | | Зачет |
| 4 семестр | | | | |
| 5 Конфликты в деловых коммуникациях | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 36 | ПК-2 | Конспект самоподготовки |
| | Итого | 36 | | |
| Итого за семестр | | 36 | | |
| Итого | | 132 | | |

**9.1. Темы контрольных работ**

1. Виды и правила критики в деловом общении.
2. Социальные барьеры в общении.
3. Этнические барьеры в общении.
4. Конфессиональные барьеры в общении.
5. Культурные барьеры в общении.
6. Психологические барьеры установки.
7. Этические барьеры в общении.
8. Этнические барьеры в общении.
9. Конфессиональные барьеры в общении.
10. Социальные барьеры в общении.
11. Психологические законы коммуникаций.

**9.2. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса**

1. Причины конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

Согласована на портале № 19570

2. Современные методы разрешения коммуникативных конфликтов.
3. Проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде.
4. Особенности конфликтов в межкультурной среде.
5. Роль руководителя в разрешении межкультурных коммуникативных конфликтов.

## 10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

## 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Не предусмотрено

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, дата обращения: 14.05.2017.

### 12.2. Дополнительная литература

1. Измайлова , М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Эффективное деловое общение [Текст] : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review). - Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

### 12.3 Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура речи и деловое общение: Методические указания по подготовке практическим занятиям для студентов / Захарова Л. Л. - 2015. 9 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4997, дата обращения: 14.05.2017.
2. Деловые коммуникации: Методические указания по выполнению лабораторных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 080500.62 – «Бизнес-информатика» / Емельянова Е. А. - 2013. 24 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3858, дата обращения: 14.05.2017.
3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, дата обращения: 14.05.2017.
4. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, дата обращения: 14.05.2017.

#### 12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и

Согласована на портале № 19570

восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

### 12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

## 13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

### 13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

#### 13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная компьютером, экраном и проектором, доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

#### 13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу г.Томск, ул. Красноармейская, 146, 5 этаж, ауд.501. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.;

#### 13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146, 2 этаж, ауд. 204. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Ce1егоп D336 2.8ГГц. - 7 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

### 13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

Согласована на портале № 19570

## 14. Фонд оценочных средств

### 14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

### 14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

**Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью**

| Категории студентов | Виды дополнительных оценочных средств | Формы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|---|
| С нарушениями слуха | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы | Преимущественно письменная проверка |
| С нарушениями зрения | Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам | Преимущественно устная проверка (индивидуально) |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету | Преимущественно дистанционными методами |
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы | Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### 14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

Согласована на портале № 19570

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 19570

**Приложение 1**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль): **Управление проектом**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**
Курс: **1, 2**
Семестр: **1, 3, 4**

Учебный план набора 2014 года

Разработчик:
- доцент каф. менеджмента Т. Д. Санникова

Зачет: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 19570

## 1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код | Формулировка компетенции | Этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| ПК-2 | владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Должен знать виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; особенности коммуникативного поведения с учетом этнических и конфессиональных различий; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; виды конфликтов в деловых коммуникациях и методы их разрешения. ;<br>Должен уметь - осуществлять публичные выступления и деловую переписку в бумажной или электронной формах; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия с учетом особенностей межкультурной среды; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; - использовать методы разрешения конфликтов в различных коммуникативных ситуациях; ;<br>Должен владеть - навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; ; |
| ОПК-4 | способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | |
| ОК-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|

Согласована на портале № 19570

| | | | |
|---|---|---|---|
| Отлично (высокий уровень) | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| Хорошо (базовый уровень) | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач | Работает при прямом наблюдении |

## 2 Реализация компетенций

### 2.1 Компетенция ПК-2

ПК-2: владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| Содержание этапов | этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; виды конфликтов в деловых коммуникациях и методы их разрешения. | - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; - использовать методы разрешения конфликтов в различных коммуникативных ситуациях; | - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; - навыками использования методов разрешения конфликтов при осуществлении деловых коммуникаций. |
| Виды занятий | • Самостоятельная работа;<br>• Лекции;<br>• Практические занятия; | • Самостоятельная работа;<br>• Лекции;<br>• Практические занятия; | • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | • Контрольная работа;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Тест; | • Контрольная работа;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Тест; | • Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; |

Согласована на портале № 19570

| | | | |
|---|---|---|---|
| | • Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; | • Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; | |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| Отлично (высокий уровень) | • этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; ;<br>• правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; ;<br>• виды конфликтов в деловых коммуникациях и методы их разрешения. ; | • - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; ;<br>• - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; ;<br>• - использовать методы разрешения конфликтов в различных коммуникативных ситуациях;; | • - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; ;<br>• - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; ;<br>• - навыками использования методов разрешения конфликтов при осуществлении деловых коммуникаций.; |
| Хорошо (базовый уровень) | • правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; ;<br>• виды конфликтов в деловых коммуникациях и методы их разрешения. ; | • - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; ;<br>• - использовать методы разрешения конфликтов в различных коммуникативных ситуациях;; | • - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; ;<br>• - навыками использования методов разрешения конфликтов при осуществлении деловых коммуникаций.; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | • виды конфликтов в деловых коммуникациях и методы их разрешения. ; | • - использовать методы разрешения конфликтов в различных коммуникативных ситуациях;; | • - навыками использования методов разрешения конфликтов при осуществлении деловых коммуникаций.; |

## 2.2 Компетенция ОПК-4

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

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|

Согласована на портале № 19570

| | | | |
|---|---|---|---|
| Содержание этапов | виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; | - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия в публичных выступлениях; - осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; | навыками публичных выступлений с использованием приемов речевого воздействия; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; навыками письменного и устного делового общения в различных организационных ситуациях; |
| Виды занятий | • Лекции;<br>• Самостоятельная работа;<br>• Практические занятия; | • Лекции;<br>• Самостоятельная работа;<br>• Практические занятия; | • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | • Конспект самоподготовки;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Тест;<br>• Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; | • Конспект самоподготовки;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Тест;<br>• Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; | • Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| Отлично (высокий уровень) | • виды и средства деловых коммуникаций; ;<br>• различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; ;<br>• модели и стили делового общения; ; | • - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; ;<br>• - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия в публичных выступлениях; ;<br>• - осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;; | • навыками публичных выступлений с использованием приемов речевого воздействия; ;<br>• навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; ;<br>• навыками письменного и устного делового общения в различных организационных ситуациях; ; |
| Хорошо (базовый уровень) | • виды и средства деловых коммуникаций; ;<br>• различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; ; | • - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия в публичных выступлениях; ;<br>• - осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные | • навыками публичных выступлений с использованием приемов речевого воздействия; ;<br>• навыками письменного и устного делового общения в различных организационных ситу- |

Согласована на портале № 19570

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | коммуникации;; | ациях; ; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | • различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; ; | • - осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;; | • навыками письменного и устного делового общения в различных организационных ситуациях; ; |

**2.3 Компетенция ОК-6**

ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| Содержание этапов | модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; особенности коммуникативного поведения с учетом этнических и конфессиональных различий; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; | - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия с учетом особенностей межкультурной среды; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; | - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; - способностью осуществлять деловое общение, толерантно воспринимая этнические и конфессиональные различия. |
| Виды занятий | • Практические занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа; | • Практические занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа; | • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | • Контрольная работа;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Тест;<br>• Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; | • Контрольная работа;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Тест;<br>• Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; | • Отчет по практическому занятию;<br>• Зачет; |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 8.

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| Отлично (высокий уровень) | • модели и стили делового общения; ;<br>• особенности комму- | • - использовать принципы этики делового общения в профессио- | • - навыками осуществления межличностных, групповых и орга- |

Согласована на портале № 19570

| | | | |
|---|---|---|---|
| | никативного поведения с учетом этнических и конфессиональных различий; ;<br>• правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;;<br>• этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; ; | нальной деятельности; ;<br>• - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия с учетом особенностей межкультурной среды;;<br>• - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; ; | низационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; ;<br>• - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; ;<br>• - способностью осуществлять деловое общение, толерантно воспринимая этнические и конфессиональные различия.; |
| Хорошо (базовый уровень) | • этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; ;<br>• особенности коммуникативного поведения с учетом этнических и конфессиональных различий; ;<br>• правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;; | • - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия с учетом особенностей межкультурной среды;;<br>• - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; ; | • - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; ;<br>• - способностью осуществлять деловое общение, толерантно воспринимая этнические и конфессиональные различия.; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | • особенности коммуникативного поведения с учетом этнических и конфессиональных различий; ;<br>• правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;; | • - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия с учетом особенностей межкультурной среды;; | • - способностью осуществлять деловое общение, толерантно воспринимая социальные, культурные, этнические и конфессиональные различия.; |

## 3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются 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, в следующем составе.

### 3.1 Вопросы на самоподготовку

– 1. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.

– 2. Деловые (служебные) письма: классификация по функциональному признаку и по аспектам.

– 3. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, активное.

– 4. Виды и правила критики в деловом общении.

Согласована на портале № 19570

– 5. Деловая информация и риски.

### 3.2 Тестовые задания

– 1. Специфической чертой деловой коммуникации является:
– 1) неформальность
– 2) регламентированность
– 3) сотрудничество
– 4) горизонтальность
–
– 2. Монологическая деловая коммуникация характеризуется:
– 1) положением коммуникантов в пространстве
– 2) однонаправленностью речи между говорящим и слушающим
– 3) наличия опосредующего аппарата
– 4) двунаправленностью речи между говорящим и слушающим
–
– 3. В функции коммуникаций не входит:
– 1) информативная
– 2) административная
– 3) перцептивная
– 4) экспрессивная

### 3.3 Зачёт

– 1. Официально-деловой стиль подразумевает:
– 1) нейтральный тон изложения
– 2) экспрессивный тон изложения
– 3) позитивный тон изложения
– 4) витиеватый тон изложения
–
– 2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?
– 1) да
– 2) нет
–
– 3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает:
– 1) выявление мотивов и целей собеседника
– 2) привлечение внимания к предмету разговора
– 3) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы
– 4) нейтрализация замечаний собеседника
–
– 4. К общим функциям речи относятся:
– 1) коммуникативная
– 2) конструктивная
– 3) экспрессивная
– 4) волюнтативная
–
– 5. К частным функциям речи относятся:
– 1) апеллятивная
– 2) эмотивная
– 3) метаязыковая
– 4) коммуникативная
–
– 6. Выберите верное выражение:

Согласована на портале № 19570

– 1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию

– 2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника

– 3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней

–

– 7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?

– 1) да

– 2) нет

–

– 8. Выберите верное утверждение:

– 1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов

– 2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения

– 3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений

– 4) потребительская модель общения носит коллективистский характер

–

– 9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся:

– 1) боязнь контакта

– 2) дискомфорт физической среды

– 3) неверные стереотипы

– 4) сложная логика рассуждений

–

– 10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?

– 1) да

– 2) нет

### 3.4 Темы опросов на занятиях

– Понятие, сущность, виды и основные функции деловой коммуникации. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.

– Виды письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем.

– Устная форма делового общения. Деловая беседа. Телефонный разговор. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Публичная речь.

– Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию.

– Невербальные средства делового общения. Язык жестов.

– Модели и стили делового общения. Потребительский, конформистский, аристократический и другие типы.

– Податливый, агрессивный, отчужденный и другие стили.

– Понятие и принципы эффективности речевого воздействия. Приемы воздействия на собеседника.

– Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции. Методы нейтрализации манипулятора.

– Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Особенности коммуникативного поведения в различных культурах.

### 3.5 Темы контрольных работ

– Виды и правила критики в деловом общении.

Согласована на портале № 19570

– Социальные барьеры в общении.
– Этнические барьеры в общении.
– Конфессиональные барьеры в общении.
– Культурные барьеры в общении.
– Психологические барьеры установки.
– Этические барьеры в общении.
– Этнические барьеры в общении.
– Конфессиональные барьеры в общении.
– Социальные барьеры в общении.
– Психологические законы коммуникаций.

### 3.6 Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

– Основные функции коммуникаций. Внутриорганизационные и межорганизационные коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.

– Культура письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Электронные деловые письма.

– Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Культура телефонного разговора. Совещание, пресс-конференция, дискуссия, спор. Публичная речь.

– Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Типичные ошибки и правила идеального слушания.

– Невербальные средства делового общения. Язык жестов.

– Модели и стили делового общения. Потребительский тип. Конформистский тип. Аристократический тип. Героический тип. Религиозный тип. Предупредительный тип. Обвинительный тип. Уравновешенный тип. Удаленный тип.

– Податливый стиль. Агрессивный стиль. Отчужденный стиль. Альтруистический стиль. Манипулятивный стиль. Миссионерский стиль.

– Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника: комплимент, положительное именование, контраст, скрытая угроза, варьирующийся повтор, банальные истины, солидарность, альтернатива, присоединение к авторитету.

– Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Выявление симптомов лжи.

– Манипуляции в общении. Приемы манипуляции: комплимент, раздражение, темп, отсылка к высшим интересам, «ложный стыд», использование непонятных слов, демонстрация обиды, преднамеренное искажение смысла и т.д. Методы нейтрализации манипулятора.

– Требования этики делового общения. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Особенности коммуникативного поведения в различных культурах. Психологические законы коммуникаций.

## 4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

### 4.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, свободный.

Согласована на портале № 19570

### 4.2. Дополнительная литература

1. Измайлова , М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Эффективное деловое общение [Текст] : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review). - Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

### 4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура речи и деловое общение: Методические указания по подготовке практическим занятиям для студентов / Захарова Л. Л. - 2015. 9 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4997, свободный.

2. Деловые коммуникации: Методические указания по выполнению лабораторных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 080500.62 – «Бизнес-информатика» / Емельянова Е. А. - 2013. 24 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3858, свободный.

3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, свободный.

4. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, свободный.

### 4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

Согласована на портале № 19570