

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации и этика деловых отношений**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**

Форма обучения: **заочная**

Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**

Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**

Курс: **2**

Семестр: **3, 4**

Учебный план набора 2018 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	4 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	4	8	часов
2	Практические занятия	4	8	12	часов
3	Всего аудиторных занятий	8	12	20	часов
4	Самостоятельная работа	28	128	156	часов
5	Всего (без экзамена)	36	140	176	часов
6	Подготовка и сдача зачета	0	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	36	144	180	часов
				5.0	З.Е.

Контрольные работы: 4 семестр - 1

Зачет: 4 семестр

Томск

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента \_\_\_\_\_ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЗиВФ

\_\_\_\_\_ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры  
менеджмента (менеджмента)

\_\_\_\_\_ Т. В. Архипова

Старший преподаватель кафедры  
менеджмента (менеджмента)

\_\_\_\_\_ Е. А. Гайдук

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов комплекса знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, который позволит эффективно коммуницировать в будущей управленческой деятельности.

### 1.2. Задачи дисциплины

- дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;
- сформировать способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- сформировать готовность к кооперации с коллегами в будущей профессиональной деятельности;
- сформировать навыки публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, проведения совещаний, осуществления электронных коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации и этика деловых отношений» (Б1.Б.14) относится к блоку 1 (базовая часть).

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

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Маркетинг, Психология управления, Управление персоналом организации.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-6 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- ОПК-7 готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
- ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

В результате изучения дисциплины обучающийся 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; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;
- **уметь** использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории;
- **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 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		3 семестр	4 семестр
Аудиторные занятия (всего)	20	8	12
Лекции	8	4	4
Практические занятия	12	4	8
Самостоятельная работа (всего)	156	28	128
Проработка лекционного материала	64	14	50
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	58	14	44
Выполнение контрольных работ	34	0	34
Всего (без экзамена)	176	36	140
Подготовка и сдача зачета	4	0	4
Общая трудоемкость, ч	180	36	144
Зачетные Единицы	5.0		

## 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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
<b>3 семестр</b>					
1 Основы деловых коммуникаций	2	2	14	18	ОПК-9
2 Средства и модели делового общения	2	2	14	18	ОПК-7
Итого за семестр	4	4	28	36	
<b>4 семестр</b>					
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	2	4	81	87	ОПК-6, ОПК-7
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	2	4	47	53	ОПК-6, ОПК-7
Итого за семестр	4	8	128	140	
Итого	8	12	156	176	

### 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
<b>3 семестр</b>			
1 Основы деловых коммуникаций	Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуни-	2	ОПК-9

	каций. Процесс деловой коммуникации. Виды письменного делового общения. Деловые письма. Особенности электронных деловых писем. Виды устной формы делового общения. Деловая беседа. Культура телефонного разговора. Совещание. Переговоры. Публичная речь.		
	Итого	2	
2 Средства и модели делового общения	Общие и частные функции речи. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Невербальные средства делового общения. Язык жестов. Модели и стили делового общения.	2	ОПК-7
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
4 семестр			
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Понятие речевого воздействия. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации.	2	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	2	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические законы коммуникаций.	2	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

### 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
Предшествующие дисциплины				
1 Культурология				+
2 Менеджмент	+			
3 Русский язык и культура речи	+			

Последующие дисциплины				
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+		+	
2 Маркетинг			+	
3 Психология управления		+	+	+
4 Управление персоналом организации	+	+	+	+

#### 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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции и	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-6	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
ОПК-7	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
ОПК-9	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест

#### 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
3 семестр			
1 Основы деловых коммуникаций	1.1 Задание «Деловые письма»1.2 Тренинг «Новизне быть?»1.3. Тренинг «Телефонный разговор»	2	ОПК-9
	Итого	2	
2 Средства и модели делового общения	2.1 Задание «Невербальное общение»2.2 Тренинг «Внутреннее состояние героев»	2	ОПК-7
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
4 семестр			
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	3.1 Задание: по предложенным примерам определить прием воздействия.3.2 Ситуационные задачи.3.3 Тестирование.	4	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	4	

4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	4.1 Упражнение «Зеркало»4.2 Упражнение «Интервью»4.3 Упражнение «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»	4	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	4	
Итого за семестр		8	
Итого		12	

### 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
3 семестр				
1 Основы деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ОПК-9	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	14		
2 Средства и модели делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ОПК-7	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	14		
Итого за семестр		28		
4 семестр				
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Выполнение контрольных работ	34	ОПК-6, ОПК-7	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	22		
	Проработка лекционного материала	25		
	Итого	81		
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	22	ОПК-6, ОПК-7	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	25		
	Итого	47		
Итого за семестр		128		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет

Итого	160		
-------	-----	--	--

## 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

## 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 10.06.2019).
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата.- М.: Юрайт, 2019.- 476 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/delovye-kommunikacii-444387#page/1> (дата обращения: 10.06.2019).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокоора. - 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. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 433 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851#page/1> (дата обращения: 10.06.2019).

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Т. Д. Санникова, Л. А. Семкина - 2018. 18 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7522> (дата обращения: 10.06.2019).

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются 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:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

### 12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные 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>
4. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>



### **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение**

#### **13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

##### **13.1.1. Материально-техническое и программное 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 доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

##### **13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор MS506;
- ПЭВМ C14 (Intel Core i3 2 Гб, Windows7);
- Экран на электро-приводе;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Pro
- Mozilla Firefox

##### **13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

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

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с нарушениями слуха предусмотрено использование звуко-

усиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с нарушениями зрения предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

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

#### **14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

##### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

###### **14.1.1. Тестовые задания**

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) волюнтаристическая
5. К частным функциям речи относятся:
  - 1) апеллятивная
  - 2) эмотивная
  - 3) метаязыковая
  - 4) коммуникативная
6. Выберите верное выражение:
  - 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
11. При рациональном стиле ведения переговоров...
- 1) участники – это друзья
  - 2) применяются объективные критерии
  - 3) главное – не доверять друг другу
  - 4) участники настаивают на своей позиции
12. Самая сложная аудитория для публичной речи...
- 1) агрессивная
  - 2) эмоциональная
  - 3) индифферентная
  - 4) поддерживающая
13. К моральным принципам переговоров относится...
- 1) категорический императив истины
  - 2) главное – дело принципа
  - 3) своя позиция – единственно верный вариант
  - 4) все средства достижения цели хороши
14. Конформистский тип в деловом общении...
- 1) пытается утвердить себя среди других
  - 2) действует, не думая о последствиях
  - 3) старается быть как все
  - 4) не терпим к другим
15. Что должно лежать в основе служебных контактов?
- 1) интересы дела
  - 2) личная выгода
  - 3) взаимный интерес
  - 4) собственные амбиции
16. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется...
- 1) имидж
  - 2) престиж
  - 3) популярность
  - 4) репутация
17. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие...
- 1) тактичности и деликатности
  - 2) простоты и общительности
  - 3) свободы и справедливости
  - 4) честности и отзывчивости
18. Что такое эмпатия?
- 1) способность быть самим собой в контактах с другими людьми
  - 2) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы

- 3) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они
- 4) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации

19. Специфической чертой деловой коммуникации является...

- 1) неформальность
- 2) регламентированность
- 3) сотрудничество
- 4) горизонтальность

20. Деловая коммуникация не предполагает...

- 1) предметно-целевое содержание общения
- 2) отсутствие ограничения
- 3) коммуникативный контроль
- 4) обязательность контактов

#### **14.1.2. Экзаменационные вопросы**

1. Понятие, сущность и виды деловой коммуникации.
2. Основные функции коммуникаций.
3. Классификация деловых коммуникаций.
4. Процесс деловой коммуникации.
5. Условия и ограничения деловой коммуникации.
6. Общие и частные функции речи.
7. Виды слушания в деловой коммуникации.
8. Помехи слушанию.
9. Типичные ошибки и правила идеального слушания.
10. Невербальные средства делового общения.
11. Модели и стили делового общения.
12. Понятие речевого воздействия.
13. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности.
14. Приемы воздействия на собеседника.
15. Физиологические симптомы лжи собеседника.
16. Мимика и жестикация при неискренности.
17. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
18. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции.
19. Методы нейтрализации манипулятора.
20. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
21. Требования этики делового общения.
22. Виды и правила критики в деловом общении.
23. Барьеры в общении: социальные, этнические, профессиональные, культурные.
24. Психологические барьеры установки. Типы барьеров.
25. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.
26. Психологические законы коммуникаций.

#### **14.1.3. Темы опросов на занятиях**

1. Основные функции деловой коммуникации.
2. Классификация деловых коммуникаций.
3. Этапы процесса деловой коммуникации.
4. Условия и ограничения деловой коммуникации.
5. Виды письменного делового общения.
6. Виды деловых (служебных) писем.
7. Особенности официально-делового стиля.
8. Правила общения через электронную почту.
9. Виды устной формы делового общения.
10. Стадии деловой беседы.
11. Правила делового телефонного разговора.
12. Регламент и повестка делового совещания.
13. Регламент пресс-конференции.

14. Стратегии деловых переговоров.
15. Правила ведения деловых дискуссий.
16. Публичная речь: выбор темы, подготовка, произнесение.
17. Общие и частные функции речи.
18. Типы высказываний и виды вопросов.
19. Виды слушания в деловой коммуникации.
20. Невербальные средства делового общения.
21. Модели и стили делового общения.
22. Принципы эффективности речевого воздействия.
23. Приемы воздействия на собеседника.
24. Приемы манипуляции в общении.
25. Методы нейтрализации манипулятора.
26. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
27. Виды и правила критики в деловом общении.
28. Барьеры в общении: социальные, этнические, профессиональные, культурные.
29. Психологические барьеры установки.
30. Конфликты в деловом общении.
31. Особенности коммуникативного поведения в различных культурах.

#### **14.1.4. Зачёт**

1. Виды письменного делового общения.
2. Деловые (служебные) письма.
3. Официально-деловой стиль.
4. Особенности электронных деловых писем.
5. Деловая беседа.
6. Культура телефонного разговора.
7. Деловое совещание.
8. Пресс-конференция.
9. Деловые переговоры.
10. Деловая дискуссия.
11. Деловой спор.
12. Публичная речь.
13. Типы высказываний.
14. Виды вопросов.

#### **14.1.5. Вопросы на самоподготовку**

1. Классификация деловых коммуникаций.
2. Условия и ограничения деловой коммуникации.
3. Официально-деловой стиль.
4. Особенности электронных деловых писем.
5. Пресс-конференция.
6. Общие и частные функции речи.
7. Типы высказываний.
8. Виды вопросов.
9. Слушание в деловой коммуникации.
10. Помехи слушанию.
11. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации.
12. Виды и правила критики в деловом общении.
13. Психологические барьеры установки.
14. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.

#### **14.1.6. Темы контрольных работ**

1. Модели и стили делового общения.
2. Принципы эффективности речевого воздействия.
3. Приемы воздействия на собеседника.
4. Приемы манипуляции в общении.

5. Методы нейтрализации манипулятора.
6. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
7. Виды и правила критики в деловом общении.
8. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные.

#### **14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	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 материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 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.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.