

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



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенов Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **27.03.03 Системный анализ и управление**

Направленность (профиль) / специализация: **Системный анализ и управление в технических системах**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФВС, Факультет вычислительных систем**

Кафедра: **КСУП, Кафедра компьютерных систем в управлении и проектировании**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2020 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	72	72	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е.

Зачёт: 1 семестр

Томск

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.03 Системный анализ и управление, утвержденного 11.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

старший преподаватель кафедры  
философии и социологии

\_\_\_\_\_ Н. С. Корнющенко-Ермолаева

Заведующий обеспечивающей каф.  
ФиС

\_\_\_\_\_ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФВС

\_\_\_\_\_ М. В. Черкашин

Заведующий выпускающей каф.  
КСУП

\_\_\_\_\_ Ю. А. Шурыгин

Эксперты:

Доцент кафедры философии и социологии (ФиС)

\_\_\_\_\_ Л. Л. Захарова

Профессор кафедры компьютерных систем в управлении и проектировании (КСУП)

\_\_\_\_\_ В. М. Зюзьков

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у слушателей четких представлений об особенностях и эффективности процессов деловых коммуникаций, развития интереса к вопросам постоянного профессионального и личностного роста, продуктивного делового сотрудничества, стимулирование потребности к критическому и системному анализу сложных конфликтных ситуаций и поиску обоснованных решений.

### 1.2. Задачи дисциплины

- создание представления об эффективных вербальных и невербальных способах коммуникации;
- знакомство с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтов;
- овладение умениями и навыками ведения переговоров;
- формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях;
- развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования;
- выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления стрессом.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).  
Последующими дисциплинами являются: Education design.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;
- ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - правила эффективного ведения переговоров.
- **уметь** - анализировать коммуникационные процессы в организации (межличностные, групповые, организационные) и разрабатывать предложения по их эффективности; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - грамотно составлять резюме и проходить сложное собеседование при приеме на работу.
- **владеть** - способностью к эффективному деловому общению; - навыками деловых коммуникаций; - методами борьбы со стрессом в режиме многозадачности; - приемами, которые помогают увеличить продуктивность с помощью правильной организации времени.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36

Выполнение индивидуальных заданий	4	4
Проработка лекционного материала	9	9
Написание рефератов	2	2
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	17	17
Выполнение контрольных работ	2	2
Подготовка к тесту	2	2
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	4	0	3	7	ОК-3, ОК-4
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	0	2	4	6	ОК-3, ОК-4
3 Вербальные средства коммуникации	4	2	5	11	ОК-3, ОК-4
4 Невербальные средства коммуникации	0	2	4	6	ОК-3, ОК-4
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	4	2	7	13	ОК-3, ОК-4
6 Конфликты и способы их решения	2	2	4	8	ОК-3, ОК-4
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	0	0	2	2	ОК-3, ОК-4
8 Деловая этика и этикет	0	4	4	8	ОК-3, ОК-4
9 Искусство ведения переговоров	4	4	3	11	ОК-3, ОК-4
Итого за семестр	18	18	36	72	
Итого	18	18	36	72	

### 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 Деловые коммуникации как дисциплина и	Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. Структурная модель деловой коммуника-	4	ОК-3, ОК-4

реальное явление	ции. Виды и формы деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.		
	Итого	4	
3 Вербальные средства коммуникации	Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Деловое совещание.	4	ОК-3, ОК-4
	Итого	4	
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Стратегии самопрезентаций для эффективного имиджа. Типология имиджа, его виды. «Я-концепция» делового человека. Особенности гардероба мужчин и женщин и стратегии успеха.	4	ОК-3, ОК-4
	Итого	4	
6 Конфликты и способы их решения	Понятие конфликта, его структура и типы. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Последствия конфликтов. Модели разрешения конфликтов.	2	ОК-3, ОК-4
	Итого	2	
9 Искусство ведения переговоров	Понятие переговоров, их структурирование. Триада переговоров. Ситуация переговоров. Два мировых подхода к переговорам. Подготовка к переговорам.	4	ОК-3, ОК-4
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

### 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	6	7	8	9
Последующие дисциплины									
1 Education design		+				+		+	

### 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	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	

ОК-3	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Выполнение контрольной работы, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачёт, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Выполнение контрольной работы, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Консультирование, Зачёт, Выступление (доклад) на занятии, 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
1 семестр			
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Психологические механизмы восприятия в коммуникации. Ошибки и искажения восприятия. Барьеры «непонимания» и их природа. Психологические типы собеседников в коммуникации.	2	ОК-3, ОК-4
	Итого	2	
3 Вербальные средства коммуникации	Средства деловой коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной коммуникации. Формы устной и письменной деловой коммуникации. Деловая переписка.	2	ОК-3, ОК-4
	Итого	2	
4 Невербальные средства коммуникации	Формы невербальных коммуникаций. Влияние на восприятие тестов и пространства общения. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников. Проксематика.	2	ОК-3, ОК-4
	Итого	2	
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Резюме как самопрезентация. Визитная карточка. Собеседование.	2	ОК-3
	Итого	2	
6 Конфликты и	Конфликтное поведение и пути его	2	ОК-4

способы их решения	преодоления. Модели разрешения конфликтов. Способы урегулирования конфликтов. Стратегия и тактика конфликтного поведения.		
	Итого	2	
8 Деловая этика и этикет	Этика вынесения порицания подчиненным: поддержание коммуникации. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации. Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета.	4	ОК-3, ОК-4
	Итого	4	
9 Искусство ведения переговоров	Карта предпереговорной диагностики. Методы подготовки к переговорам. Слабые и сильные стороны оппонентов. Выбор цели и стратегии переговоров. Тактические приемы в переговорах. Проблема гибкости. Определение переговорной позиции. Задачи и технологии посредничества в переговорах.	4	ОК-4
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

### 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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Проработка лекционного материала	1	ОК-3, ОК-4	Зачёт, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	3		
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Подготовка к тесту	2	ОК-3, ОК-4	Домашнее задание, Зачёт, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2		
	Итого	4		
3 Вербальные средства коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-3, ОК-4	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Зачёт, Конспект самоподготовки, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Написание рефератов	2		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		

4 Невербальные средства коммуникации	Выполнение контрольных работ	2	ОК-3, ОК-4	Выполнение контрольной работы, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2		
	Итого	4		
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ОК-3	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Консультирование, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Выполнение индивидуальных заданий	4		
	Итого	7		
6 Конфликты и способы их решения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-3, ОК-4	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	4		
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	Проработка лекционного материала	2	ОК-3, ОК-4	Зачёт, Конспект самоподготовки, Тест
	Итого	2		
8 Деловая этика и этикет	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-3, ОК-4	Зачёт, Тест
	Итого	4		
9 Искусство ведения переговоров	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-3, ОК-4	Выполнение контрольной работы, Домашнее задание, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

#### 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

#### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

##### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
-------------------------------	--	---	---	------------------



1 семестр				
Выполнение контрольной работы	2	2	2	6
Выступление (доклад) на занятии	2	2	2	6
Домашнее задание	4	2	6	12
Зачёт	2	2	4	8
Конспект самоподготовки	2	2	4	8
Консультирование	2	2	4	8
Контрольная работа	2	2	2	6
Опрос на занятиях	4	4	8	16
Отчет по индивидуальному заданию	2	2	2	6
Собеседование	2	2	2	6
Тест	4	4	10	18
Итого максимум за период	28	26	46	100
Нарастающим итогом	28	54	100	100

### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
65 - 69		
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## **12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **12.1. Основная литература**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 04.06.2021).

### **12.2. Дополнительная литература**

1. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419> (дата обращения: 04.06.2021).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 04.06.2021).

### **12.3. Учебно-методические пособия**

#### **12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095> (дата обращения: 04.06.2021).

#### **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. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) - Журнал "Управление персоналом"
2. [www.dis.ru/manag](http://www.dis.ru/manag) - Журнал "Менеджмент в России и за рубежом"
3. <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>» - информационные, справочные и нормативные базы данных

## **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, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для самостоя-

тельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 307 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Intel Core 2 (3 шт.);
- Проектор Nec NP216;
- Доска маркерная;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Pro
- OpenOffice

### **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 звукоусиливающей 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 зрениями** 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. Особенностью деловой коммуникации является то, что она...
  - 1) служит средством для достижения каких-либо совместных целей и носит иерархический характер;
  - 2) обязательно содержит непонимание, противостояние и разногласия;
  - 3) предполагает сознательное искажение информации;
  - 4) обязательно приводит к непримиримым конфликтам и некомпенсируемым последствиям.
2. Soft-Skills – это...
  - 1) специальные навыки, полученные с помощью учебы или работы, которые можно подтвердить дипломом;
  - 2) надпрофессиональные навыки, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе;
  - 3) владение компьютером;
  - 4) умение создавать таблицы в Excel.
3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - 1) жестов;
  - 2) информационных технологий;
  - 3) деловой переписки;
  - 4) похлопывания по плечу.
4. Все люди делятся на:
  - 1) Все ответы верны
  - 2) Рациональных и иррациональных
  - 3) Сенсорики и интуиты
  - 4) Экстравертов и интровертов
5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
6. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
  - 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
  - 2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;
  - 3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;
  - 4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов.
7. К средствам невербальной коммуникации относятся:
  - 1) Все ответы верны
  - 2) Кинесика
  - 3) Проксемика
  - 4) Такетика
8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
  - 1) Мимика;
  - 2) Деловое письмо;
  - 3) Публичное выступление;
  - 4) Устная речь
9. Невербальными средствами общения являются...

- 1) Восклицание;
  - 2) Жесты;
  - 3) Электронная почта;
  - 4) Телефонный разговор.
10. Коммуникация - это:
- 1) Все ответы верны
  - 2) Процесс передачи информации
  - 3) Процесс установления контактов между людьми
  - 4) Процесс формирования и развития личности
11. Личная зона в процессе общения:
- 1) 120-350см
  - 2) 15-50см
  - 3) 50-120см
  - 4) Свыше 350см
12. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
- 1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
  - 2) Выслушиванием жалоб клиентов
  - 3) Дискуссионным обсуждением проблем
  - 4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
13. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
- 1) Дистанция между общающимися;
  - 2) Мимика;
  - 3) Похлопывание по спине;
  - 4) Телефон.
14. Решающим пунктом для работодателя в резюме кандидата является..
- 1) Владение двумя иностранными языками;
  - 2) Стаж работы по необходимой должности, специальности<sup>4</sup>
  - 3) Дополнительное образование;
  - 4) Место проживания будущего сотрудника.
15. К числу сложных вопросов на собеседовании принято относить...
- 1) «Кем вы видите себя через пять лет?»
  - 2) «Почему мы должны взять вас на эту должность?»
  - 3) «Расскажите о себе»
  - 4) «Почему Вы уволились с предыдущего места работы?»
16. Существенным признаком конфликта является...
- 1) мотивация к продуктивной деятельности;
  - 2) наличие совместимых целей и задач;
  - 3) несовместимость интересов, наличие противоречий;
  - 4) стремление достичь максимальной выгоды.
17. Эскалация конфликта – это...
- 1) снижение интенсивности работы;
  - 2) первое столкновение сторон;
  - 3) попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу;
  - 4) нарастание эмоциональной напряженности.
18. К успешным стратегиям разрешения конфликта относится...
- 1) стратегия «покера»;
  - 2) стратегия власти;
  - 3) стратегия уступки;
  - 4) переговорная стратегия.
19. Ученым, разработавшим учение о стрессе, основанное на понятии адаптационного синдрома был
- 1) Юнг К.Г.;
  - 2) Селье Г.;

- 3) Лассуэлл Г.;
- 4) Шеннон К.Э.

20. Одним из элементов имиджа делового человека является...

- 1) деловой этикет и протокол;
- 2) умение работать в команде;
- 3) поведение в конфликтной ситуации;
- 4) навык работы в режиме многозадачности.

#### **14.1.2. Темы индивидуальных заданий**

Модельная ситуация (текстовый кейс)

Постановка задачи сотруднику

Реальная ситуация из книги Зифы Димитриевой  
«Школа менеджмента»

«Начальник отдела сбыта отправляет в командировку ведущего менеджера по продажам Катю Семёнову. Ставит задачу следующим образом:

«На следующей неделе тебе нужно будет выехать в командировку в Казань. Билеты купит курьер. Планируй так, чтобы в среду, в крайний срок, - четверг – ты была там. В поездку возьми с собой со склада ящик вин из новой коллекции с территорий Молдавии. Но можешь прихватить с собой немного водки. Если тебе не удастся «протолкнуть» в регион вина, то хотя бы заключишь договор на водку. В Казани нужно будет встретиться с несколькими потенциальными клиентами, с которыми договорился наш новый продавец Петров. Если хочешь, можешь взять его с собой, он поучится вести переговоры, да и грузчик тебе не помешает. Да, кстати, в пятницу шеф собирает собрание. Я точно не знаю, но Машка сказала, что явка должна быть 100 %. Ну давай, дерзай!»

Дальше события разворачивались следующим образом: время до четверга терпело, и Катя Семёнова только во вторник подошла к Петрову насчет поездки, на что Петров ответил, что у него запланировано на четверг двое переговоров, и он не сможет помочь ей в командировке. После этого Катя пошла на склад готовой продукции и, посмотрев на свои «бицепсы», поняла, что сможет отвезти только 5 бутылок вина и две бутылки водки.

В Казани она была в четверг вечером. Когда она приехала в офис к потенциальным клиентам было 19.00. Для оживления разговора ей, голодной с дороги, пришлось откупорить бутылку вина, отчего она опьянела после первого же бокала. Вторую бутылку Катя Семёнова подарила в знак будущего сотрудничества. Когда стала доставать договор о сотрудничестве, предприниматель сказал, что такое дорогое вино он реализовать не сможет.

Только третий, самый последний в тот день клиент оказался для нее перспективным, однако к тому моменту, когда она до него добралась, у неё не осталось ни одной демонстрационной бутылки. Они заключили устный договор о сотрудничестве.

По приезду в Москву менеджер получила выговор от шефа за то, что она прогуляла важное ежегодное совещание».

Составьте резюме используя лекцию

#### **14.1.3. Зачёт**

Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление  
Коммуникативно-психологические основы делового общения  
Вербальные средства коммуникации  
Невербальные средства коммуникации  
Письменные формы делового общения  
Формирование имиджа в деловых коммуникациях  
Конфликты и способы их решения  
Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях  
Деловая этика и этикет  
Искусство ведения переговоров

#### **14.1.4. Темы домашних заданий**

Дайте определение понятию «деловая коммуникация».

Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.

Какие элементы включает процесс коммуникации?  
Назовите основные причины конфликтов в деловых коммуникациях

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

Принципы Гарвардской школы переговоров (win-win, BATNA)  
Особенности японской и китайской школы переговоров  
Переговорная коммуникация в ситуации отказа другой стороны от сотрудничества

#### **14.1.6. Вопросы на собеседование**

Какие пункты необходимо включить в резюме?  
Почему на собеседовании необходимо обосновать и аргументировать причины, по которым вы должны занять определенную должность?  
Какие вопросы на собеседовании относятся к вопросам высокой сложности?

#### **14.1.7. Темы опросов на занятиях**

Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. Структурная модель деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.  
Понятие переговоров, их структурирование. Триада переговоров. Ситуация переговоров. Два мировых подхода к переговорам. Подготовка к переговорам.

#### **14.1.8. Темы докладов**

Тактические приемы, используемые в различных стилях переговоров  
Деловые дискуссии и их психологические особенности  
Национальные особенности деловой коммуникации  
Основные техники противостояния манипуляциям

#### **14.1.9. Темы контрольных работ**

Логические аспекты делового разговора и спора  
Как найти хорошую работу и удержаться на ней. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные)  
Дистанционная деловая коммуникация. Требования и особенности

### **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.