

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 01.02.2020 С 89:50:54

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

высшего образования

«Самарский государственный экономический университет»

Институт менеджмента

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.Б.27 Деловые коммуникации

Основная профессиональная образовательная программа Направление 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ программа "Менеджмент организации"

Методический отдел УМУ

« 20 » 03 20 20 г.

Ашмарина / Брызгалова

Научная библиотека СГЭУ

« 20 » 03 20 20 г.

Ашмарина / Брызгалова

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Менеджмента

(протокол №8 от 02.03.2020г.)

Зав. кафедрой А.П. Жабин /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Деловые коммуникации входит в базовую часть блока Б1.Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Социально-психологический тренинг, Аудит и контроллинг персонала, Корпоративное управление, Международный менеджмент, Конфликтология, Управленческие решения, Административно-офисные технологии, Электронный документооборот

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Деловые коммуникации в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-4	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ОПК4з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего коммуникационного процесса	ОПК4у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК4в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций составления презентаций; проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях
	ОПК4з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК4у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК4в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые

			правила и алгоритмы действий
--	--	--	------------------------------

Профессиональные компетенции (ПК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-2	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК2з1: природу деловых и межличностных конфликтов; принципы построения моделей межличностных коммуникаций в организации; теории и способы управления конфликтами	ПК2у1: оценивать конфликтную ситуацию с точки зрения конструктивных и деструктивных последствий; использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия	ПК2в1: методами и способами управления конфликтами, на основе современных технологий управления персоналом, в т.ч. в межкультурной среде
	ПК2з2: основные методы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в межкультурной среде	ПК2у2: анализировать коммуникационные межличностные, групповые процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ПК2в2: моделировать и оценивать систему деловых связей и взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях) в том числе в межкультурной среде

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-8	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК8з1: правила составления, оформления и оперативного хранения управленческих документов	ПК8у1: организовывать документооборот на предприятии (в организации); систематизировать входящую, исходящую и внутреннюю документацию предприятия (организации); группировать в дела отдельные категории документов с учетом сроков их хранения	ПК8в1: навыками создания документов, содержащих цели предприятия (организации); создания документов, содержащих данные для разработки и реализации стратегии предприятия (организации); создания документов с использованием стандартных программных продуктов; использования номенклатуры дел в документообороте на

			предприятия (организации); архивного хранения документов предприятия (организации); группировки документов по номенклатуре
	ПК8з2: правила составления и оформления служебной документации, соответствующие нормативы и стандарты при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК8у2: применять методы и программные средства обработки деловой информации; использовать современные методы организации планирования операционной (производственной) деятельности	ПК8в2: навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	37.15/1.03
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	25.85/0.72
Промежуточная аттестация	9/0.25
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	9.15/0.25
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	4/0.11
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	59.85/1.66
Промежуточная аттестация	3/0.08
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловые коммуникации представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций	8	8			10	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	10	10			15,85	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК2з1, ПК2з2, ПК2у1, ПК2у2, ПК2в1, ПК2в2, ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2
	Контроль	9					
	Итого	18	18	0.15	1	25.85	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций	2	2			20	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, , ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	2	2			39,85	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК2з1, ПК2з2, ПК2у1, ПК2у2, ПК2в1, ПК2в2, ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2
	Контроль	3					
	Итого	4	4	0.15	1	59.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций	лекция	Основные понятия деловых коммуникаций. Деловые коммуникации и деловое общение
		лекция	Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций
		лекция	Модели коммуникаций
		лекция	Формирование коммуникационных сетей
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	лекция	Эффект коммуникаций
		лекция	Личностные и межличностные коммуникации
		лекция	Правила эффективных коммуникаций
		лекция	Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации
		лекция	Методы управления организационными конфликтами

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций	практическое занятие	Основные понятия деловых коммуникаций. Деловые коммуникации и деловое общение
		практическое занятие	Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций
		практическое занятие	Модели коммуникаций
		практическое занятие	Формирование коммуникационных сетей
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	практическое занятие	Эффект коммуникаций
		практическое занятие	Личностные и межличностные коммуникации
		практическое занятие	Правила эффективных коммуникаций
		практическое занятие	Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации
		практическое занятие	Методы управления организационными конфликтами

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426318>

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432059>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине **Деловые коммуникации:**

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной

программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОПК4з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего коммуникационного процесса	ОПК4у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК4в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций составления презентаций; проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях
Повышенный	ОПК4з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК4у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК4в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

Профессиональные компетенции (ПК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)

Пороговый	ПК2з1: природу деловых и межличностных конфликтов; принципы построения моделей межличностных коммуникаций в организации; теории и способы управления конфликтами	ПК2у1: оценивать конфликтную ситуацию с точки зрения конструктивных и деструктивных последствий; использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия	ПК2в1: методами и способами управления конфликтами, на основе современных технологий управления персоналом, в т.ч. в межкультурной среде
Повышенный	ПК2з2: основные методы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в межкультурной среде	ПК2у2: анализировать коммуникационные межличностные, групповые процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ПК2в2: моделировать и оценивать систему деловых связей и взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях) в том числе в межкультурной среде

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК8з1: правила составления, оформления и оперативного хранения управленческих документов	ПК8у1: организовывать документооборот на предприятии (в организации); систематизировать входящую, исходящую и внутреннюю документацию предприятия (организации); группировать в дела отдельные категории документов с учетом сроков их хранения	ПК8в1: навыками создания документов, содержащих цели предприятия (организации); создания документов, содержащих данные для разработки и реализации стратегии предприятия (организации); создания документов с использованием стандартных программных продуктов; использования номенклатуры дел в документообороте на предприятии (организации); архивного хранения документов предприятия (организации); группировки документов по номенклатуре
Повышенный	ПК8з2: правила составления и оформления служебной документации, соответствующие нормативы и стандарты	ПК8у2: применять методы и программные средства обработки деловой информации; использовать современные методы	ПК8в2: навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования

при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	организации планирования операционной (производственной) деятельности	корпоративных информационных систем
--	---	-------------------------------------

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2	Оценка докладов Тестирование	зачет
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2, ПК2з1, ПК2з2, ПК2у1, ПК2у2, ПК2в1, ПК2в2, ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2	Оценка докладов Тестирование	зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические и методологические проблемы теории коммуникаций: актуальность и современное состояние. 2. Коммуникация в деловых сообществах как управленческая практика 3. Деловая коммуникация в контексте глобализации 4. Роль коммуникационных процессов в управлении современной организацией 5. Место и роль невербальной коммуникации в коммуникативном процессе. 6. Формы речевой и публичной коммуникации 7. Структурно-динамические модели коммуникации 8. Коммуникационные барьеры. 9. Прикладные модели коммуникации 10. Средства массовой коммуникации как главная коммуникативная сеть 11. Особенности использования интегрированных коммуникаций в деловом мире 12. Когнитивный подход к анализу сетевых коммуникаций
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Медиативные средства деловых коммуникаций 2. Эффект в современной коммуникации 3. Оценка эффективности коммуникационной политики предприятия 4. Технология проведения презентаций 5. Специфика межличностных коммуникаций в управлении организацией 6. Блог как средство межличностной коммуникации. 7. СМИ и социальная коммуникация

	8. Коммуникативная компетентность как фактор эффективности деловых коммуникаций 9. Деловой этикет как фактор эффективного воздействия в управлении 10. Потенциал визуализации в деловых коммуникациях 11. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах 12. Этикет электронной деловой переписки 13. Потенциал визуализации в деловых коммуникациях 14. Правила проведения совещания 15. Технология подготовки к публичным выступлениям 16. Технология ответов на каверзные вопросы 17. Вербальные и невербальные паттерны самопрезентации в контексте публичного выступления 18. Технологии презентации в системе деловых коммуникаций 19. Стратегии и тактики самопрезентации в деловой коммуникации 20. Управление представлением информации в презентациях 21. Внедрение организационного конфликт-менеджмента в систему стратегического управления 22. Сопротивление персонала нововведениям как организационный конфликт: 23. Личностные ресурсы управления организационным конфликтом
--	--

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Основная цель коммуникационного процесса - это:

обеспечение понимания информации
 предоставление необходимых данных
 изменение поведения получателя

К какому уровню относится коммуникация социальных групп и организаций в зависимости от масштабности:

массовая
 средняя
 локальная

Коммуникация с представителями среды прямого воздействия относится:

к внешним коммуникациям
 внутренним коммуникациям
 не подлежит классификации

Абстрагирование, идеализация социальных систем и их применение в комплексе с другими дисциплинами - это:

прогнозирование
 моделирование
 проектирование

Помехи при отправке или приеме сообщения - это:

-препятствия
 барьеры
 особенности коммуникации

Барьеры, связанные с полом, возрастом, различием в социальных ролях и отношениях - это:

психологические барьеры
 технические барьеры

социальные барьеры

Что из перечисленного ниже не относится к правилам эффективной коммуникации:

говорить нужно очень быстро

сообщение выстраивать в логической последовательности

невербальные сигналы должны поддаваться контролю

Какой из конфликтов возникает в результате предъявления требований, противоречащих принципам и жизненным ценностям человека

внутриличностный конфликт

межличностный конфликт

лично-групповой конфликт

межгрупповой конфликт

Управление конфликтами - это:

целенаправленное воздействие на процесс его динамики

целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели

1

2

3

4

5

Изучение запросов и ожиданий участников коммуникационного процесса происходит:

на докоммуникативной фазе

коммуникативной фазе

послекоммуникативной фазе

Информация, закодированная с помощью символов - это:

канал

сообщение

обратная связь

Сокращенная модель коммуникационного процесса состоит из:

3 этапов

5 этапов

6 этапов

Что не входит в подготовку к переговорам:

анализ проблемы

планирование переговоров

формирование эмоционального напряжения

Этикет телефонных разговоров базируется на основе:

правовых норм

социально-психологических требований

традиций

Деловой телефонный разговор имеет уровни:

вербальный
невербальный

Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

надписью «проект» в верхнем поле справа

проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста

проект оформляется на специальном бланке

При проведении презентаций основное внимание необходимо уделить:

процессу угощения и создания хорошего настроения

тому, чтобы размер помещения соответствовал числу приглашенных

тому, чтобы наладить диалог с потенциальными клиентами

музыкальному сопровождению презентации

Дизайнерские приемы формирования имиджа, включающие создание упаковки, оформление витрин, разработку макетов объявлений составляют:

вербальные средства создания имиджа

PR-мероприятия

визуальные средства создания имиджа

Побудить к выполнению норм и правил и разделению ценностей можно поставив:

личную цель коммуникации

организационную цель коммуникации

совместную цель коммуникации

Приобретение навыков для взаимодействия в обществе реализует:

личная цель коммуникации

организационная цель коммуникации

совместная цель

Что из перечисленного ниже не относится к особенностям межличностных коммуникаций:

высокая скорость передачи

ограничения при выборе канала

большая свобода при формулировании сообщения

Основой измерения межличностной коммуникации является:

открытость в коммуникации и адекватность обратной связи

открытость в коммуникации и уровень эмоционального интеллекта

ограниченность в коммуникации и адекватность обратной связи

Что является особенностью применения коммуникационного стиля:

ситуационное применение, отсутствие единственного идеального стиля

постоянное применение, наличие единственного идеального стиля

постоянное применение, поведенческая вариативность

Позитивную обратную связь следует использовать:

для выражения эмоций

для изменения нежелательного поведения

для признания достижения

Стиль "открытие себя" подразумевает:

высокую открытость коммуникации, низкую адекватность обратной связи

низкую открытость коммуникации, высокую адекватность обратной связи

среднюю открытость коммуникации, среднюю адекватность обратной связи

Стиль "торговля за себя" подразумевает:

высокую открытость коммуникации, низкую адекватность обратной связи
низкую открытость коммуникации, высокую адекватность обратной связи
среднюю открытость коммуникации, среднюю адекватность обратной связи

Стиль "замыкание в себе" подразумевает:

высокую открытость коммуникации, низкую адекватность обратной связи
низкую открытость коммуникации, высокую адекватность обратной связи
среднюю открытость коммуникации, среднюю адекватность обратной связи

В этап "уточнение" техники активного слушания входит:

поддержание контакта глаз
поощрение собеседника высказаться
отражение чувств собеседника

Позитивную обратную связь следует использовать:

для выражения эмоций
для изменения нежелательного поведения
для признания достижения

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы деловых коммуникаций	1. Виды деловых коммуникаций 2. Внешние и внутренние коммуникации 3. Влияние внешней среды на коммуникационные процессы в организации 4. Модель Лассуэлла 5. Модель Шеннона-Уивера 6. Модель Т. Ньюкомба 7. Теория Д. Макквейла 8. Диффузная модель Э. Роджерса 9. Этапы коммуникационного процесса 10. Элементы коммуникационного процесса 11. Формальные коммуникации в бизнес-среде 12. Неформальные коммуникации в организации 13. Способы невербальных коммуникаций 14. Коммуникационные стили 15. Правила эффективных коммуникаций 16. Ролевой аспект в коммуникациях 17. Роль информации в коммуникационном процессе 18. Коммуникации и эмоциональный интеллект 19. Трансактный анализ Э. Берна
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	1. Переговоры как форма деловых коммуникаций 2. Особенности телефонных переговоров 3. Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами 4. Корпоративный стиль 5. Подготовка к выступлению 6. Этапы выступления 7. Виды и правила обратной связи в деловой коммуникации 8. Подготовка и проведение презентации 9. Вертикальные, горизонтальные, диагональные коммуникации 10. Коммуникационная функция сайта компании

	11.Ситуационное применение коммуникационных стилей 12.Элементы конструктивной коммуникации 13.Техника активного слушания 14.Использование аудиальных и визуальных эффектов в презентации 15. Виды каналов прямой и обратной связи 16.Линейные и нелинейные модели коммуникации. 17.Подготовка деловых переговоров 18.Подведение итогов деловых переговоров 19..Классификация эффектов коммуникации 20.Методы формирования коммуникационных сетей 21.Характеристики коммуникационных сетей 22. Межкультурные деловые коммуникации 23.Управление конфликтом 24. Этапы развития конфликта 25.Личностные аспекты деловых коммуникаций 26.Межличностные деловые коммуникации 27.Структурные методы управления конфликтом
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ОПК4з1, ОПК4у1, ОПК4в1, ПК2з1, ПК2у1, ПК2в1, ПК8з1, ПК8у1, ПК8в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне