



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ  
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

---

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. проректора

\_\_\_\_\_ А.В. Троицкий

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО  
БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Направление подготовки:** 09.03.04 Программная инженерия

**Направленность (профиль):** Проектирование и разработка программного обеспечения

**Уровень высшего образования:** бакалавриат

**Форма обучения:** очная

Королёв  
2023

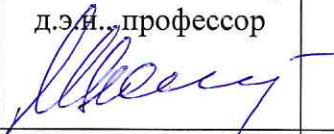
Рабочая программа является составной частью основной профессиональной образовательной программы и проходит рецензирование со стороны работодателей в составе профессиональной образовательной программы. Рабочая программа актуализируется и корректируется ежегодно.

**Автор: Попова Ю.С. Рабочая программа дисциплины: «Деловые коммуникации» – Королев МО: «Технологический Университет», 2023**

Рецензент: к.э.н., доц. Хорошавина Н.С.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки бакалавров 01.03.02 «Программная инженерия» и учебного плана, утвержденного ученым советом Технологического университета. Протокол № 09 от 11.04.2023 года.

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:**

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Веселовский М.Я., д.э.н., профессор 			
Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания кафедры	№8 от 27.03.2023			

**Рабочая программа согласована:**

Руководитель ОПОП ВО  О.М.Баранова, к.т.н., доцент

**Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:**

Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания УМС	№ 5 от 11.04.2023 г.			

## **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

**Целью** изучения дисциплины является получение обучающимися базовых знаний и необходимых практических навыков в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

В процессе обучения обучающийся приобретает и совершенствует следующие компетенции:

### **универсальные компетенции (УК):**

- (УК-3) способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- (УК-4) способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

### **Основными задачами дисциплины являются:**

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения в группах различных культур;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;

- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний и использования информационных и имитационных моделей;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- рассмотрение конкретных методов и приемов обеспечения эффективного общения в организации собственной профессиональной деятельности.

Показатель освоения компетенции отражают следующие индикаторы:

**Необходимые знания:**

- анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата;
- выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

**Необходимые умения:**

- определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды;
- выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.

**Трудовые действия:**

- анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата;
- ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции;
- представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 09.03.04. «Программная инженерия».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных в рамках обучения по программам общего и среднего профессионального образования.

## 3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины для обучающихся очной формы составляет 3 зачетных единицы, 108 часа.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			
<b>Аудиторные занятия</b>	<b>32</b>	<b>32</b>			
Лекции (Л)	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	16	16			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Практическая подготовка	-	-			
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>76</b>	<b>76</b>			
<b>Курсовые работы (проекты)</b>	-	-			
<b>Расчетно-графические работы</b>	-	-			
<b>Контрольная работа</b>	+	+			
<b>Текущий контроль знаний</b>	тест	тест			
<b>Вид итогового контроля</b>	зачет	зачет			

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1 Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

№	Наименование тем	Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Занятия в интерактивной форме, час	Практическая подготовка	Код компетенций
---	------------------	-------------	---------------------------	---------------------------	------------------------------------	-------------------------	-----------------

<b>Модуль 1. Деловые коммуникации: стратегии, ресурсы, технологии</b>							
1	Основные понятия, определения. Коммуникационные стратегии	2	2	-	-	-	УК-4
2	Ресурсы деловых коммуникаций. Умение задавать вопросы и слушать, как ресурс деловой коммуникации	2	2	-	-	-	УК-4
3	Технологии коммуникативного воздействия. Виды и формы диалога	2	2	-	2		УК-4
<b>Модуль 2. Форматы деловой коммуникации</b>							
4	Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Выбор стратегии общения	2	2	-	-	-	УК-4 УК-3
5	Ораторское искусство или публичное выступление. Технология публичного выступления	2		-	2	-	УК-4 УК-3
6	Деловое совещание. Технологии и проведение совещания	2	2	-	-	-	УК-4
7	Письменные деловые коммуникации	2	2	-	2	-	УК-4 УК-3
8	Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций	2	2	-	2	-	УК-4 УК-3
	<b>Всего:</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	

## 4.2. Содержание тем дисциплины

### Тема 1. Основные понятия, определения. Коммуникационные стратегии

Предмет, объект и задачи дисциплины. Коммуникация как связь и общение. Аспекты коммуникации в организации: как структура, как динамический процесс. Элементы модели коммуникативного процесса. Барьеры общения, мешающие осуществлению взаимодействия между коммуникатором и реципиентом. Основные дистанции общения. Стили делового общения.

Виды и типы коммуникативных стратегий. Типы коммуникационных целей. Характеристика ситуаций, в которой протекает процесс коммуникации.

## **Тема 2. Ресурсы деловых коммуникаций. Умение задавать вопросы и слушать, как ресурс деловой коммуникации**

Для реализации любой стратегии используют разнообразные средства – ресурсы. Средства вербального и невербального общения. Глубина различий между устной и письменной речью. Двойная природа невербальной коммуникации: телесные и иконические знаковые системы. Типы телесных и иконических знаковых систем. Ходы, используемые в диалогах. Тактики в деловом общении. 10 факторов эффективной речи. Среда коммуникации как ресурс воздействия. Личностные ресурсы воздействия. Умение задавать вопросы. Типы вопросов для эффективной коммуникации. Умение слушать, способы, барьеры слушания. Типы слушателей.

## **Тема 3. Технологии коммуникативного воздействия. Виды и формы диалога**

Для группировки различных технологий коммуникационного воздействия в некие комплексы используют несколько критериев, например, критерий психологической опасности. Группы технологий, с точки зрения критерия: информационные, логико-диалогические, манипулятивные, суггестивные. Методы и типы информирования: рассказ, разъяснения. Дезинформирование, как способ воздействия. Способы и приёмы фальсификации картины действительности. Создание событий и псевдособытий. Способы подачи информации. Принципы убеждающей коммуникации. Диалогические технологии (виды, типы принципы диалога). Главенствующая роль СМИ в информационном пространстве.

## **Тема 4. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Выбор стратегии общения**

Общее представление о деловой беседе (понятие, главная задача, функции и др.). Различные точки зрения на соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры»: общее и отличительное. Типичные варианты деловых

вой беседы. Структура деловой беседы. Правила подготовки и проведения делового разговора, рекомендуемые В.Шейновым. Типологические модели участников деловой беседы. Типология по особенностям восприятия: визуалы, аудиалы, кинестетики, дигиталы. Типология по отношению к беседе с позитивной и негативной установкой. Модели трудных собеседников – «Монблан», «Китайская стена», «Локатор», «Тетерев» и др. Классификация ролей в беседе и способы реакции на ту или иную роль. Способы получения необходимой информации. Ошибки часто допускаемые при сборе информации. Варианты поведения, используемые в деловой беседе: Push- стратегия, Pull – стратегия.

#### **Тема 5. Ораторское искусство или публичное выступление. Технологии публичного выступления**

Общая характеристика публичного выступления (формула максимального успеха, определение цели, принципы, коммуникативные эффекты). Основные особенности композиции публичной речи. Основные принципы технологии публичного выступления Поля Сопера. Оформление введения и заключения публичной речи. Формирование основной части публичной речи. Характеристика принципа «7П». Тонкости публичных выступлений (внешний вид, положение, контакт с аудиторией). Особенности заключительной части публичного выступления: «Выступление – это как любовный роман. Любой может его начать, а вот завершить его – это целое искусство» - Лорд Мэнкрофт. Ответы на трудные вопросы.

#### **Тема 6. Деловое совещание. Технологии и проведение совещания**

Виды совещаний. Особенности технологии подготовки и проведения совещания. Разработка повестки дня. Методы проведения совещания: доклад, обмен мнениями, мозговой штурм, обсуждение. Использование способов включения участников совещания в коллективное обсуждение: лобовая атака, обход с фланга, удар в тыл. Типичные ошибки при организации и проведении совещаний. Особенности проведения круглых столов. Этические правила и нормы деловых коммуникаций. Служебная неэтичность и ее ком-



муникационные последствия. Коммуникации в области трудовых отношений (HumanRelations).

### **Тема 7. Письменные деловые коммуникации**

Особенности письменных деловых коммуникаций. Основные требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой. Формы письменных деловых коммуникаций: управленческие документы. Основные требования к оформлению и виды управленческих документов. Деловая корреспонденция: простые деловые письма, коммерческая корреспонденция, ответы на предложения, претензионная переписка. Современные коммуникативные системы и документооборот. Выбор средств передачи сообщения. Коммуникации в интернете.

### **Тема 8. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций**

Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Деловые коммуникации как организация информационных потоков и как личностная компетенция. Различаются следующие основные функции деловых коммуникаций: - инструментальная, т.е. как средство управления, для побуждения к необходимым действиям; - интегративная, т.е. как средство объединения людей, деловых партнеров; - самопрезентация, т.е. как средство самовыражения, демонстрации личных целей, интересов; - трансляционная, т.е. как средство передачи информации (приказов, указаний, инструкций, отчетов, оценок); - социального контроля, т.е. как средство регламентации поведения и деятельности сотрудников; 8 - социализации, т.е. как средство развития навыков культуры делового общения в коллективе; - экспрессивную, т.е. как средство выражения эмоциональных переживаний. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» приведена в Приложении 1 к настоящей рабочей программе.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривоко́ра. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>
2. Кузницов И.Н. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

### **Дополнительная литература:**

1. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

### **Рекомендуемая литература:**

1. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 443 с. – (Серия: Бакалавр. Углубленный курс). ISBN 978-5-9916-3044-3
2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-9558-0301-2; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>
4. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3  
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>
5. Тимченко Н.М. Психология и этика делового общения: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287- 6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>
6. Кривокоора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 190 с. - ISBN 9785160042770.
7. Технология делового общения Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 528с.
8. Храменко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храменко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с.; Дашков и Ко, 2012
9. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **Интернет-ресурсы:**

- <http://www.znanium.com/> - электронно-библиотечная система
- <http://www.e.lanbook.com/> - ЭБС Издательства "ЛАНЬ"
- <http://www.rucont.ru/> - электронно-библиотечная система
- <http://www.biblioclub.ru/> - университетская библиотека онлайн

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2 к настоящей рабочей программе.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

**Перечень программного обеспечения:** MSOffice или свободно распространяемые аналоги

**Информационные справочные системы:**

1. Ресурсы информационно-образовательной среды Технологического университета.
2. Рабочая программа и методическое обеспечение по дисциплине «Деловые коммуникации».

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Лекционные занятия:**

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран); доской для письма мелом или фломастерами;
- комплект электронных презентаций/слайдов.

**Практические занятия:**

- аудитория, оснащенная мультимедийными средствами (проектор, ноутбук), демонстрационными материалами (наглядными пособиями); доской для письма мелом или фломастерами;
- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
- рабочее место студента, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Направление подготовки:** 09.03.04. Программная инженерия

**Профиль:** Проектирование и разработка программного обеспечения

**Уровень высшего образования:** бакалавриат

**Форма обучения:** очная

Королев  
2023

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

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)*	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, обучающийся приобретает:		
				Необходимые знания	Необходимые умения	Трудовые действия
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8	выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов в ситуациях взаимодействия.	выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.	ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции (УК-4.1); — представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.
2.	УК-3	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Тема 4 Тема 5 Тема 7 Тема 8	анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.	определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды.	осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Инструменты, оценивающие сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерии оценки
УК-4, УК-3	Деловая игра	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 4 балла;</li> <li>• компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла;</li> </ul> <p>В) не сформирована (компетенция не сформирована) – 2 и менее баллов</p>	<p>Проводится в устной форме</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оцениваются коммуникативные способности (1 балл).</li> <li>2. Оценивается умение работать в команде (2 балла).</li> <li>3. Оцениваются презентационные навыки (1 балла).</li> <li>4. Оцениваются теоретические знания и практические навыки. (1 балл)</li> </ol> <p>Максимальная оценка – 5 баллов.</p>
УК-4, УК-3	Доклад в форме презентации	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 4 балла;</li> <li>• компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла;</li> </ul> <p>В) не сформирована (компетенция не сформирована) – 2 и менее баллов</p>	<p>Проводится устно с использованием мультимедийных систем, а также с использованием технических средств. Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин. Неявка – 0.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл).</li> <li>2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл).</li> <li>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</li> <li>4. Качество самой представленной презентации (1 балл).</li> <li>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл).</li> </ol> <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p> <p>Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Оценка проставляется в электронный журнал.</p>
УК-4, УК-3	Контрольная работа	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов</p>	<p>Проводится письменно</p> <p>Время, отведенное на процедуру – 30 мин.</p> <p>Неявка 0 баллов.</p>

		<p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 4 балла;</li> <li>• компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла;</li> </ul> <p>В) не сформирована (<u>компетенция не сформирована</u>) – 2 и менее баллов</p>	<p>Критерии оценки определяются процентным соотношением.</p> <p>Неудовлетворительно – менее 50% правильных ответов.</p> <p>Удовлетворительно – от 51% правильных ответов.</p> <p>Хорошо – от 70%.</p> <p>Отлично – от 90%.</p> <p>Максимальная оценка – 5 баллов.</p>
--	--	---	---

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

#### **3.1. Пример задания к деловой игре:**

Составьте свой психологический портрет, определив свой тип темперамента по Г. Айзенку: Темперамент – это одна из важнейших врождённых характеристик индивида. Он определяет уровень общей способности человека к активности, энергию, ритм жизни и эмоциональность

#### **Деловая игра «Совещание»**

**Цель деловой игры** — приобретение навыков в организации подготовки и проведения деловых совещаний с максимальной эффективностью.

#### **Порядок проведения деловой игры:**

При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.

Руководитель игры напоминает участникам основные теоретические положения по подготовке деловых совещаний, включающие следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников; подготовка участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

#### **Задание:**



Проанализируйте характеристики инициатора воздействия, адресатов воздействия, особенности речи, опишите специфику ситуаций, в которых протекает процесс коммуникации.

Разделитесь на пары, проведите со своим партнером на пары, проведите интервью. В течении 3-4 минут постарайтесь выяснить как можно больше информации, которая позволила бы вам представить своего собеседника для остальных членов группы с какой-нибудь неизвестной или незнакомой стороны. Результатом вашего «интервью» должен быть связанный «репортаж», который вы изложите для аудитории за 1,5 – 2 минуты.

Проанализируйте свое поведение и поведение партнера по взаимодействию в процессе интервью и постарайтесь ответить на вопросы: когда я чувствовал себя в разговоре более комфортно – когда интервьюировал сам или же когда у меня брали интервью? Что вызывало наибольшую трудность?

#### **Задание:**

Напишите текст выступления, включив в него одно или несколько из приведенных ниже изречений:

1. В жизни есть две трагедии. Одна не добиться исполнения своего самого сокровенного желания. Вторая добиться (Б. Шоу);
2. Остроумие – это дерзость, получившая образование (Аристотель);
3. Пессимист видит трудности при любой возможности, оптимист видит в трудности видит возможность (Черчилль);
4. Доброта – это то что может услышать глухой и увидеть слепой (М. Твен).
5. Надменное извинение – еще одно оскорбление (Г. Честертон).

### **3.2 Примерные темы докладов в презентационной форме:**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление. Правила подготовки публичного выступления.

5. Культура речи делового человека. Развитие речи у ораторов.
6. Невербальная коммуникация.
7. Проблемы фоносемантики.
8. Средства письменной речи.
9. Семиотика.
10. Личностные ресурсы деловой коммуникации.
11. Технология критики как способа коммуникативного воздействия.
12. Пропаганда, как технология коммуникативного воздействия.
13. Способы и приемы фальсификации.
14. Способы подачи информации.
15. Модели убеждения.
16. Деловые переговоры - правила, традиции.
17. Деловые переговоры – стратегия, тактика.
18. Деловые беседы – дискуссия.
19. Что влияет на успех деловой беседы.
20. Деловые беседы с иностранными гражданами.
21. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: навык активного слушания; навык составления вопросов и их постановки перед собеседником.
22. Социальные регуляторы делового поведения.
23. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
24. Конфликты в служебных отношениях. Правила поведения в конфликте.
25. Психологические особенности управленческой деятельности.
26. Коммуникативные типы деловых партнеров.
27. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
28. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
29. Требования к ведению телефонных переговоров.

30. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

### 3.3 Примерные вопросы контрольной работы

Контрольная работа проводится в форме коллоквиума.

1. Дайте определение понятию «коммуникация»
2. Опишите коммуникации в организации с точки зрения двух аспектов: как структуру и как динамический процесс
3. Раскройте модель коммуникационного процесса
4. Охарактеризуйте основные дистанции общения
5. Выделите типы коммуникационных целей
6. Дайте характеристику средств вербального воздействия
7. Проанализируйте средства не вербального воздействия
8. Какие группы и типы вопросов для эффективных деловых коммуникаций Вы знаете?
9. В чем состоит умение слушать собеседника?
10. Дайте характеристику барьеров слушания
11. Перечислите и охарактеризуйте группы технологий коммуникационного воздействия
12. Перечислите и охарактеризуйте способы фальсификации
13. Назовите виды и формы диалога
14. Приведите общую характеристику публичного выступления
15. В чем особенность ведения публичной речи?
16. Какие виды совещаний можно выделить?
17. В чём состоит подготовка к совещанию?
18. Приведите общую характеристику деловой беседы
19. Как определить тип собеседника при ДБ
20. Определите ошибки, которые часто допускают при сборе информации о собеседнике.

#### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Формой контроля знаний по дисциплине «Деловые коммуникации» являются две текущие аттестации в форме тестов и итоговая аттестация в форме зачета.

Неделя текущего контроля	Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
7-8 15-16	Тестирование 1, 2	УК-4, УК-3	20 вопросов	Компьютерное тестирование; время, отведенное на процедуру -30 минут	Результаты тестирования предоставляются через неделю после проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка - 0 Удовлетворительно - 70 от % правильных ответов. Хорошо - от 80%. Отлично – от 90. Максимальная оценка – 5 баллов.
Согласно КУГ	зачет	УК-4, УК-3	5 вопросов по контрольной работе, 3 вопроса по курсу	Зачет проводится в устной форме, путем ответа на вопросы и Время, отведенное на процедуру – 20 минут.	Результаты предоставляются в день проведения зачета	Критерии оценки: « <b>Зачет</b> »: знание основных понятий предмета; умение использовать и применять полученные знания на практике; работа на практических занятиях; знание основных научных теорий, изучаемых предметов; ответ на вопросы. « <b>Незачет</b> »: демонстрирует частичные знания по темам дисциплин; незнание основных понятий предмета; неумение ис-

						<p>пользовать и применять полученные знания на практике; не работал на практических занятиях; не отвечает на вопросы.</p>
--	--	--	--	--	--	---

### 3.1 Примерная тематика тестовых заданий

#### Тема 1: Основные понятия. Коммуникационные стратегии

1. Элементом чего является коммуникация, как структура (сеть):
  - А. элементом деятельности людей
  - Б. элементом деятельности организации
  - В. элементом деятельности государства
  
2. Помехами, мешающими осуществлению контактов и взаимодействия между коммуникатором и реципиентом, называют:
  - А. барьерами взаимодействия
  - Б. барьерами общения
  - В. психофизиологическими преградами
  
3. Официально-деловая дистанция общения составляет:
  - А. до 0,5 метра
  - Б. 0,5-1,2
  - В. 1,2-3,7
  
4. Стиль делового общения, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей, называют:
  - А. ритуальным стилем
  - Б. манипулятивным стилем
  - В. гуманистическим стилем
  
5. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, это:
  - А. соревнование
  - Б. приспособление
  - В. компромисс
  - Г. сотрудничество
  - Д. избегание

#### Тема 2: Ресурсы деловых коммуникаций

1. К средству письменной речи относится:

- А. метаграфемика
  - Б. экстралингвистика
  - В. паралингвистика
2. Включение в речь пауз, различного рода психофизиологических проявлений, это:
- А. метаграфемика
  - Б. экстралингвистика
  - В. паралингвистика
3. В какой тактике делового общения применяется рассказ для собеседника о своих ошибках, для избегания предвзятости:
- А. «провокация»
  - Б. «внесение элемента неформальности»
  - В. «черный оппонент»
4. В какой тактике делового общения применяются последовательные вопросы, на которые собеседник ответит «нет»:
- А. «провокация»
  - Б. «внесение элемента неформальности»
  - В. «черный оппонент»
5. К иконическим знаковым системам относятся:
- А. динамика движения
  - Б. дорожные знаки
  - В. чертежи

### **Тема 3: Технологии коммуникационного воздействия**

1. К какой группе технологий коммуникационного воздействия относится - управление коммуникативной ситуацией, провокативные высказывания, имитационные технологии и технологии психологического манипулирования:
- А. информационной
  - Б. логико-диалогической
  - В. манипулятивной
  - Г. суггесивной
2. К какой группе технологий коммуникационного воздействия относится - внушение, технологии социальной индукции, психологического насилия, нейролингвистическое программирование:
- А. информационной
  - Б. логико-диалогической
  - В. манипулятивной
  - Г. суггесивной

3. К какой группе технологий коммуникационного воздействия относится - убеждение, диалог, черная риторика:
- А. информационной
  - Б. логико-диалогической
  - В. манипулятивной
  - Г. суггесивной
4. Определите дидуктивный рассказ, как один из типов информирования:
- А. Автобусная обзорная экскурсия по Твери. Цель экскурсии — показ и рассказ об интересных исторических и архитектурных памятниках города. Экскурсовод показывает несколько старинных зданий, поясняет, что в XVI—XVIII вв. в Твери сложился особенный стиль архитектуры. Далее следует показ русских храмов и церквей, построенных в XVI—XIX вв. Экскурсовод делает вывод, что Тверь — один из немногих городов России, сумевших сохранить облик старинного русского города, несмотря на современные застройки. Тверь была и остается интересным туристским объектом, привлекающим уникальными постройками и живописной природой.
- Б. Городская автобусная обзорная экскурсия по Саратову. Экскурсия начинается с показа города со смотровой площадки. Выдвигается гипотеза: все увиденное — это облик волжского города XXI в. с сохранившимися памятниками истории и архитектуры XVII—XIX вв. Город, основанный в конце XVI в., развивался от Волги, поэтому именно на берегу находятся основные памятники старины. Гипотеза подтверждается дальнейшим ходом экскурсии. Экскурсовод поясняет: старая часть Саратова сохранилась не полностью, но остались здания, способные дать представление об облике города 200—300 лет назад. Это положение подтверждается показом самого старого храма Саратова, архитектурных шедевров XVIII в., волжской набережной. В результате становится ясно, что город действительно был основан на берегу Волги, а затем получил свое развитие в направлении к трем окружающим его горам.
5. Фильтрация, при которой «привратник» управляет процессом фильтрации, опираясь на специально сформулированную задачу и на основании скрытых от посторонних наблюдателей критериев, это:
- А. «холодная» фильтрация
  - Б. «горячая» фильтрация
  - В. «черная» фильтрация

#### **Тема 4: Деловая беседа**

1. Главной задачей деловой беседы является:

А. информировать партнера о своих намерениях

- Б. убедить партнера принять конкретные предложения
- В. манипулировать партнером в своих целях

2. К типологическим моделям участников ДБ относят:
  - А. информационный
  - Б. эмоциональный
  - В. манипулятивный
  - Г. аналитический
  
3. Человек, который лучше воспринимает окружающий мир посредством тактильных ощущений, это:
  - А. визуал
  - Б. аудиал
  - В. кинестетик
  - Г. дигитал
  
4. Определите модель трудного собеседника: Замкнутость на себе. Отсутствие реакции на собеседников. Отсутствие диалога, слушает себя:
  - А. «Локатор»
  - Б. «Гамлет»
  - В. «Тетерев»
  
5. Определите модель трудного собеседника: Озабочен не тем, что говорит и чего хочет добиться в ДБ, а как его воспринимают другие. Мнительен. Обидчив. Реакции могут быть неадекватны:
  - А. «Гамлет»
  - Б. «Робот»
  - В. «Локатор»

## **Тема 5: Форматы деловой коммуникации Публичные выступления**

1. Родиной красноречия является:
  - А. Древний Рим
  - Б. Древний Египет
  - В. Древняя Греция
  
2. Какой из принципов речевого воздействия в деловой риторике несет в себе эмоциональный подтекст: выразительность, мимика, жесты, позы:
  - А. интенсивность
  - Б. экспрессивность
  - В. доступность
  - Г. импульсивность
  
3. Мысли помогающие объединить оратора и аудиторию при помощи речи:
  - А. топос



- Б. диалогическая технология
- В. принцип активизации
- Г. ассоциация

4. Модель изложения в публичной речи «Модель ad owo» представляет собой:
- А. перемещение в структуре речевого целого от частного к общему
  - Б. искусство группировки кадров, главная задача которого привлечь и удержать внимание слушателей
  - В. исторический, хронологический порядок исследования элементов целого
5. Модель изложения в публичной речи «Модель in medias res» представляет собой:
- А. сопоставление фактов, явлений, событий в целях перенесения закономерности, выделенной при анализе изученного на менее изученный
  - Б. искусство группировки кадров, главная задача которого привлечь и удержать внимание слушателей
  - В. исторический, хронологический порядок исследования элементов целого

#### **4.2 Типовые вопросы, выносимые на зачет**

1. Дайте характеристику средств вербального воздействия.
2. Проанализируйте средства невербального воздействия.
3. Какие знаковые комплексы можно выделить в предметной среде?
4. Какие поведенческие модели вы знаете?
5. Назовите речевые тактики с использованием вопросов.
6. Каковы типичные ошибки слушания?
7. Приведите общую характеристику технологий коммуникационного воздействия.
8. Охарактеризуйте информационные технологии.
9. Дайте характеристику технологиям дезинформирования.
10. Проанализируйте способы и приемы фильтрации.
11. Дайте характеристику логико-диалогических технологий.
12. Какие модели убеждения вы знаете?
13. Охарактеризуйте диалогические технологии.
14. Назовите виды и формы диалога.
15. Что понимают под манипулированием?

16. Опишите основные принципы по технологии публичного выступления.
17. В чем особенность введения публичной речи?
18. В чем специфика основной части публичной речи?
19. Что следует помнить при подготовке заключения публичной речи?
20. Охарактеризуйте технологию подготовки к выступлению.
21. Приведите общую характеристику деловой беседы.
22. Опишите правила подготовки и проведения делового разговора.
23. Проанализируйте типологические модели участников деловой беседы.
24. Как определить тип собеседника?
25. Какие способы получения необходимой информации вы знаете?
26. Какие виды совещаний можно выделить?
27. В чем состоит подготовка к совещанию?
28. Как следует проводить разработку повестки дня?
29. В чем могут состоять особенности состава участников?
30. В чем специфика назначения дня и времени проведения совещания?
31. Проанализируйте технологию подготовки и проведения совещаний.
32. Каковы требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации?
33. В чем особенности письменных деловых коммуникаций?
34. Что понимают под управленческими документами?
35. Каковы основные признаки внутриведомственной документации?
36. В чем специфика деловой корреспонденции?
37. Каковы основные признаки деловых писем?
38. Каковы основные особенности претензионной переписки?
39. В чем особенности современных коммуникационных систем и документооборота?
40. Опишите типы барьеров общения.
41. Что позволяет обеспечить взаимопонимание участников коммуникации?

Итоговое начисление баллов по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанной и внедренной балльно-рейтинговой системой контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся.

*ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ*

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ДЕЛОВЫ КОММУНИКАЦИИ»**

**Направление подготовки:** 09.03.04. Программная инженерия

**Профиль:** Проектирование и разработка программного обеспечения

**Уровень высшего образования:** бакалавриат

**Форма обучения:** очная

Королев  
2023

## 1. Общие положения

**Целью** изучения дисциплины является получение студентами базовых знаний и необходимых практических навыков в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

**Основными задачами дисциплины** являются:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения в группах различных культур;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний и использования информационных и имитационных моделей;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- рассмотрение конкретных методов и приемов обеспечения эффективного общения в организации собственной профессиональной деятельности.

## 2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями исполь-

зования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой дисциплины.

На семинарах решаются следующие педагогические задачи:

- закрепление, углубление и расширение знаний учебной дисциплины;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- изучение и анализ литературных источников по конкретной теме учебной дисциплины.

При изучении дисциплины могут быть использованы следующие формы семинарских занятий:

– развернутая беседа: при проведении такой формы занятия студенты информируются заранее. Вопросы семинарского занятия делятся на несколько подвопросов. Проводится при наличии многообразия точек зрения специалистов по указанной теме. Предполагает небольшие доклады студентов с последующим обсуждением участниками семинара.

– семинар-дискуссия (диспут) – обсуждение вопросов большого теоретического и практического значения, или вопросов, которые наиболее заинтересовали студентов. Фронтальный устный опрос, т.е. опрос большинства всех присутствующих на занятиях студентов группы по всем пройденным аспектам темы.

Миниконтрольная работа может быть использована вместо фронтального устного опроса. Данный вид работ позволяет студентам закрепить пройденные понятия и помогает студентам и преподавателю оценить степень освоения темы. Каждый вариант миниконтрольной работы состоит из нескольких вопросов (от 7 до 10 вопросов). При ответе на вопросы студенты должны продемонстрировать уровень знания теоретических понятий.

Доклады – подготовка и презентация доклада направлена на развитие нескольких навыков. Во-первых, студенты учатся работать с академическими документами самостоятельно. Во-вторых, может осуществляться в группах

по 2-3 человека (1-2 докладчика и 1 оппонент), причем оценки докладчики получают одинаковые, что способствует развитию навыков совместной работы и повышает ответственность за общий результат. В-третьих, в ходе доклада студенты делают также PowerPoint презентацию, что является необходимым навыком для представления своей работы. И, наконец, обсуждение доклада в группе, с участием докладчиков, оппонента и остальной части аудитории, развивает навыки обсуждения научных результатов. Докладчики и оппоненты готовят выступление на семинаре (10 минут для докладчиков, 5 минут для оппонента), письменную часть доклада (4 страницы для докладчиков, 1,5 страницы для оппонента), и докладчики также готовят PowerPoint презентацию на 6-8 слайдов (оппонент может подготовить презентацию). В устной части доклада докладчик должен передать позицию автора и уметь аргументировано объяснить цели автора, методы, которые он использует, полученные автором в статье результаты. Поскольку ограничения по времени достаточно строгие, докладчик должен хорошо понимать статью и не должен пересказывать ее близко к тексту. Если задача докладчика – объяснить статью, то задача оппонента – акцентировать внимание на проблемных местах статьи. Также оппонент готовит вопросы докладчикам и аудитории, на которых строится обсуждение статьи. Оппонент организует обсуждение самостоятельно, семинарист помогает в случае, если ему не удастся модерировать дискуссию. Ответы докладчиков и слушателей на вопросы учитываются при выставлении оценки докладчикам и оппоненту.

Студентам выставляется отдельно оценка за работу на семинаре – устную презентацию статьи и организацию дискуссии, и отдельно оценка за письменные работы. На основе средневзвешенной величины выставляется итоговая оценка за доклад. В оценке устной части доклада учитывается способность студентов наглядно представить материал на слайдах, способность уложиться в отведенное время, адекватность раскрытия цели статьи и позиции автора, соответствие подобранного кейса теории, рассматриваемой в статье, ответы на вопросы оппонента как самих докладчиков, так и аудитории. В

оценке устной части оппонирования учитывается способность оппонента выделить слабые места в статье, умение организовать дискуссию, способность задать понятный вопрос по существу. При оценивании письменной версии доклада акцент делается на умение раскрыть основную идею статьи в краткой форме (предполагается, что работа не должна превышать 4 страниц), на логичность повествования, на обоснованность сделанных утверждений. При оценивании письменной версии оппонирования основной акцент делается на способность выделить в статье наиболее сомнительные места и способность обосновать свою точку зрения, почему те или иные утверждения автора статьи являются спорными. Деловая игра – это имитация, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной экономической ситуации в игровой форме. В деловой игре каждый участник играет роль, выполняет действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. Деловые игры применяются в качестве метода и средства практического обучения экономике, бизнесу, служат средством познания норм экономического поведения, освоения процессов принятия экономических решений. Деловые игры предусмотрены по всем темам дисциплины. Мозговой штурм (мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Метод мозгового штурма является методом экспертного оценивания и помогает студентам на практических занятиях сформулировать собственную точку зрения об изучаемых темах. Смешанная форма практического занятия – это занятие, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов и дискуссиями.

## **Практическое занятие № 1**

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач.

**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 1. Основные понятия, определения. Коммуникационные стратегии

**Вопросы для обсуждения:**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление. Правила подготовки публичного выступления.
5. Культура речи делового человека. Развитие речи у ораторов.

Продолжительность – 2/0 ч.

## **Практическое занятие № 2**

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач.

**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 2. Ресурсы деловых коммуникаций. Умение задавать вопросы и слушать, как ресурс деловой коммуникации

**Вопросы для обсуждения:**

1. Невербальная коммуникация.
2. Проблемы фоносемантики.
3. Средства письменной речи.
4. Семиотика.
5. Личностные ресурсы деловой коммуникации.

Продолжительность – 2/0 ч.

## **Практическое занятие № 3**

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач.



**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 3. Технологии коммуникативного воздействия. Виды и формы диалога

**Вопросы для обсуждения:**

1. Технология критики как способа коммуникативного воздействия.
2. Пропаганда, как технология коммуникативного воздействия.
3. Способы и приемы фальсификации.
4. Способы подачи информации.
5. Модели убеждения.

Продолжительность – 2/0 ч.

#### **Практическое занятие № 4**

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач.

**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 4. Деловая беседа, как форма деловой коммуникации. Выбор стратегии общения

**Вопросы для обсуждения:**

1. Деловые переговоры - правила, традиции.
2. Деловые переговоры – стратегия, тактика.
3. Деловые беседы – дискуссия.
4. Что влияет на успех деловой беседы.
5. Деловые беседы с иностранными гражданами.

Продолжительность – 2/0 ч.

#### **Практическое занятие № 5**

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач.

**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 5. Ораторское искусство или публичное выступление. Технология публичного выступления

**Вопросы для обсуждения:**

1. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.
  2. Формы устных деловых коммуникаций и критерии оценки их эффективности.
  3. Виды публичных выступлений и особенности их организации и проведения.
  4. Деловое общение по телефону.
  5. Великие ораторы разных времен. Их подходы к выступлениям.
- Продолжительность – 2/0 ч.

### **Практическое занятие № 6**

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач.

**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 6. Деловое совещание.  
Технологии и проведение совещания

**Вопросы для обсуждения:**

1. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
2. Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия.
3. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
4. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний.
5. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.

Продолжительность – 2/0 ч.

### **Практическое занятие № 7**

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач.

**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 7. Письменные деловые коммуникации

**Вопросы для обсуждения:**

1. Устные и письменные виды деловой коммуникации.
2. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой.
3. Формы письменных деловых коммуникаций.
4. Требования международного и государственных стандартов письменной деловой коммуникации.
5. Коммуникации в Интернете.

Продолжительность – 2/0 ч.

### **Практическое занятие № 8**

**Вид практического занятия:** смешанная форма ведения практического занятия.

**Образовательные технологии:** групповая дискуссия

**Тема и содержание практического занятия:** Тема 8. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций

Письменный коллоквиум

Продолжительность – 2/0 ч.

### **3. Указания по проведению лабораторного практикума**

Не предусмотрено учебным планом.

### **4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов**

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студентов (СРС) – это активные формы индивидуальной и коллективной деятельности, направленные на закрепление пройденного материала, формирование умений и навыков быстро ре-

шать поставленные задачи. СРС предполагает не пассивное «поглощение» готовой продукции, а ее поиск и творческое усвоение. Самостоятельная работа выполняется путем выдачи студентам заданий для подготовки докладов/рефератов по предложенным темам, для подготовки к практическим занятиям, для выполнения контрольных работ, тестовых заданий, для подготовки к зачету. Задания для самостоятельной работы студентов приведены в таблице:

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Количество часов	Перечень заданий
1.	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	36	Изучение источников по предлагаемой тематике
2.	Подготовка к практическим занятиям	12	Изучение источников на предлагаемую тематику.
3.	Подготовка к контрольным	16	Изучение источников по предлагаемой тематике рефератов.
4.	Выполнение практических заданий	12	Подготовка к письменным работам на заданную тему и презентации докладов.

В ходе самостоятельной работы по дисциплине студент может:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментарий практическим путем, (решение задач, выполнение контрольных работ, тестов для самопроверки);
- применить полученные знания и практические навыки для анализа ситуации и выработки правильного решения (подготовка к групповой дискуссии, решение практических задач);
- применение полученных знаний и умений для формирования собственной управленческой позиции и теоретических знаний.

В процессе самостоятельной работы контролируются (тесты, контрольные работы), уточняются и углубляются знания (доклады), полученные

студентами на лекционных занятиях, решаются конкретные практические задачи по управлению.

## **5. Указания по проведению контрольных работ**

### **5.1. Требования к структуре**

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы.

### **5.2. Требования к содержанию (основной части)**

1. Во введении обосновывается актуальность темы, определяется цель работы, задачи.

2. При определении целей и задач исследования необходимо правильно их формулировать. Так, в качестве цели не следует употреблять глагол «сделать». Правильно будет использовать глаголы: «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить» и т.д.

3. Основная часть работы включает 2 - 4 вопроса, каждый из которых посвящается решению задач, сформулированных во введении, и заканчивается констатацией итогов.

4. Приветствуется иллюстрация содержания работы таблицами, графическим материалом (рисунками, схемами и т.п.).

5. Необходимо давать ссылки на используемую Вами литературу.

6. Заключение должно содержать сделанные автором работы выводы, итоги исследования.

7. Вслед за заключением идет список литературы, который должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах, и должны быть соответственно пронумерованы.

### **5.3. Требования к оформлению**

Объём контрольной работы – 10 страниц формата А 4, напечатанного с одной стороны текста (1,5 интервал, шрифт 14 TimesNewRoman).

## **6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная литература:**

1. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

### **Дополнительная литература:**

2. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

### **Рекомендуемая литература:**

10. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 443 с. – (Серия : Бакалавр. Углубленный курс). ISBN 978-5-9916-3044-3
11. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-9558-0301-2; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>
12. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>
13. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3
14. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755> Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-

8287- 6; То же [Электронный ресурс]. - URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>

15. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 190 с. - ISBN 9785160042770.
16. Технология делового общения Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 528с.
17. Хра́мченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Хра́мченко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с.; Дашков и Ко, 2012
18. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **Интернет-ресурсы:**

<http://www.znanium.com/> - электронно-библиотечная система

<http://www.e.lanbook.com/> - ЭБС Издательства "ЛАНЬ"

<http://www.rucont.ru/> - электронно-библиотечная система

<http://www.biblioclub.ru/> - университетская библиотека онлайн

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

**Перечень программного обеспечения:** MSOffice или свободно распространяемые аналоги

### **Информационные справочные системы:**

1. Ресурсы информационно-образовательной среды Технологического университета.
2. Рабочая программа и методическое обеспечение по дисциплине «Управления качеством».