

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**Институт отраслевого менеджмента**

Менеджмента спортивной и туристкой индустрии  
*(наименование института (факультета))*

Менеджмента спортивной и туристкой индустрии  
*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры Менеджмент  
спортивной

и туристской индустрии

Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

№ \_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.17 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

---

по направлению подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

Специализация программы: Менеджмент объектов туристской инфраструктуры

Квалификация: Бакалавр

Очная формы обучения

Год набора - 2017

Москва, 2017

**Автор(ы)–составитель(и): Рудина Лариса Максимовна, к.псх.н., доцент**

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА для использования в учебном процессе кафедрой  
Спортивного менеджмента и туристской индустрии

---

*( наименование кафедры)*

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ к.э.н. доцент Белякова М.Ю

<b>№</b>	<b>Содержание</b>	<b>Страница</b>
<b>1</b>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
<b>2</b>	Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	6
<b>3</b>	Содержание и структура дисциплины (модуля)	6
<b>4</b>	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	8
<b>5</b>	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	19
<b>6</b>	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 6.1 Основная литература 6.2Дополнительная литература 6.3Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы 6.4 Нормативные правовые документы 6.5 Интернет-ресурсы 6.6 Иные источники	19
<b>7</b>	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	21

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.Б.17 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	способность формирования умений в использовании знаний теории менеджмента, деловых коммуникаций в соответствии со своей ролевой позицией.
УК ОС-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	УК ОС-4.1	способность формирования умений в использовании знаний деловых коммуникаций при осуществлении деловой коммуникации, закрепления их в рамках проведения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.2	способность формирования умений в использовании знания теории менеджмента, деловых коммуникаций в проявлении толерантности, закрепления навыков в процессе прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.1	способность формирования конструктивного подхода к деловому взаимодействию, обучение современным технологиям эффективного межличностного общения, ведения переговоров, урегулирования противоречий на методическом и прикладном уровнях.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
----------------------------------	--------------------------------	---------------------

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Код В Руководство планированием, аналитической и методической деятельностью в области физической культуры и спорта/ Контроль и учет исполнения планов, результатов информационного и методического обеспечения деятельности физкультурно- спортивной организации	УК ОС-3.2 способность формирования умений в использовании знаний теории менеджмента, деловых коммуникаций в соответствии со своей ролевой позицией.	на уровне знаний: знать основы деловых коммуникаций; теории организаций, формальных и неформальных организаций, механистической и органической моделей управления
		на уровне умений: уметь применять на практике основы деловых коммуникаций; теории организаций, формальных и неформальных организаций, механистической и органической моделей управления
		на уровне навыков: владеть основами деловых коммуникаций; теории организаций, формальных и неформальных организаций, механистической и органической моделей управления
	УК ОС-4.1 способность формирования умений в использовании знаний деловых коммуникаций при осуществлении деловой коммуникации, закрепления их в рамках проведения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.	на уровне знаний: знать технологии и этику деловых коммуникаций; основы формирования «общественного лица» организации.
		на уровне умений: уметь применять на практике технологии и этику деловых коммуникаций; основ формирования «общественного лица» организации.
		на уровне навыков: владеть технологией и этикой деловых коммуникаций; формированием «общественного лица» организации.
	УК ОС-5.2 способность формирования умений в использовании знания теории менеджмента, деловых коммуникаций в проявлении толерантности, закрепления навыков в процессе прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.	на уровне знаний: знать формы, технологии и этики деловых коммуникаций; организационного поведения, уровней проблем поведения.
		на уровне умений: уметь применять на практике формы, технологии и этики деловых коммуникаций; организационного поведения, уровней проблем поведения.
		на уровне навыков: владеть формами, технологиями и этикой деловых коммуникаций; основами организационного поведения, уровнями проблем поведения.

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-4.1 способность формирования конструктивного подхода к деловому взаимодействию, обучение современным технологиям эффективного межличностного общения, ведения переговоров, урегулирования противоречий на методическом и прикладном уровнях	на уровне знаний: знать основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; особенности общения в профессиональной сфере на иностранном языке; особенности психологии управления.
		на уровне умений: уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; справляться с трудностями при общении и управлении собой и другими людьми на иностранном языке; ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации.
		на уровне навыков: владеть навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; обязательными знаниями в области теории общения, этики и психологии делового общения на иностранном языке; навыками деловых коммуникаций.

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» осваивается во 2 семестре очной, общая трудоемкость – 3 зачетные единицы.

36 академических часа выделено на контактную работу с преподавателем, из них лекционных 18 часов и практических 18 часов, 72 часа на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	26	4		4		18	О,Т, КР
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации	27	4		5		18	О, Т, КР

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	как механизм взаимодействия.							
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	28	5		5		18	О, К, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	27	5		4		18	О, Т, КР
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		108	18		18		72	

Условные обозначения: формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), диспут (Д).

Таблица 2.

### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	О,Т, КР
Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	О, Т, КР
Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	О, К, Д
Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	О, Т, КР
Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	О,Т, КР

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (письменно) с использованием ситуационных задач.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

##### **4.2.1 Вопросы к устному опросу по дисциплине «Деловые коммуникации»**



№ раздела	Вопросы к устному опросу
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место теории коммуникации в системе научного знания.</li> <li>2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.23</li> <li>3. Коммуникация в информационном обществе.</li> <li>4. Коммуникативный процесс и его структура.</li> <li>5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации</li> </ol>
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Модели общения и их предназначение.</li> <li>2. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.</li> <li>3. . Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.</li> <li>4. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.</li> <li>5. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам</li> </ol>
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации?</li> <li>2. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?</li> <li>3. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?</li> <li>4. Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.</li> <li>5. Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?</li> </ol>
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?</li> <li>2. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.</li> <li>3. Что такое метод бумеранга и как он используется?</li> <li>4. Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?</li> <li>5. Какие виды возражений существуют?</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое «манипуляции в общении»?</li> <li>2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?</li> <li>3. Как противостоять манипуляциям в общении?</li> <li>4. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?</li> <li>5. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Раскройте понятие «имидж».</li> <li>2. Назовите разновидности имиджа.</li> <li>3. Дайте определения имиджологии, имиджирования, имиджмейкера.</li> <li>4. Охарактеризуйте значение имиджа.</li> <li>5. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.</li> </ol>

#### 4.2.2 Темы к докладам по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Модели общения и их предназначение.
2. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
3. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
4. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
5. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам.
6. . Достоинства и недостатки разных моделей применительно к деловому совещанию.
7. Принцип классификации традиционных стилей общения  
Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.

8. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
9. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
10. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
11. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
12. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
13. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
14. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
15. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
16. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
17. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
18. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
19. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
20. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
21. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
22. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.
23. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
24. Личность и коммуникации лидера.
25. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.
26. Управление талантливыми людьми – как непрерывный процесс управления конфликтами.
27. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.
28. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из Harvard Business Review.
29. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.
30. Какая форма общения как взаимодействия наиболее продуктивна – ориентация на контроль или ориентация на понимание?
31. Какой этап в общении принципиально важен и почему?
32. Каковы могут быть последствия несоблюдения делового этикета?
33. Можно ли что-либо добавить в кодекс делового человека, сформулированный в начале 20 в.? Обоснуйте ответ.

#### **Критерии оценки к докладам:**

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает: полученные результаты **в значительной степени** соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. В процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы. Выбраны адекватные цели научный подход, методы, процедуры. Они в значительной степени реализованы в работе. Выводы имеют наглядный и проверяемый характер. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится: полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована практическая и теоретическая актуальность работы. В процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг теоретических и эмпирических источников. Выбраны и обоснованы применяемые научные подходы, методы и процедуры. Полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

Оценка **«отлично»** предполагает: полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели. Обоснована практическая и теоретическая значимость работы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников, выводы автора самостоятельны и аргументированы. Выбраны и подробно описаны применяемые в работе научные подходы, методы и процедуры. Содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы, исследовательская часть (в курсовой работе) выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Текст эссе оценивается 1 – 5 баллов.

Баллы снижаются за: не соответствие заявленных целей и задач теме изучения; ошибках в определении объекта и предмета изучения, не достижение поставленных целей, погрешности в оформлении.

### **4.2.3 Примеры тестов для контроля знаний.**

Тесты №1: /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен» с утверждением/

1. Коммуникативный процесс - это передача информации
2. Из всех видов общения в организации наиболее приемлемым является манипулятивное.
3. Информация, идущая «по вертикали», искажается чаще той, которая идет «по горизонтали».
4. «Слухи» в организациях - это зло. С ними надо решительно бороться.
5. Обратная связь /например, уточняющий вопрос отправителю/ - это свидетельство некачественной информации.

Тесты по теме №2: /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен»с утверждением/

1. Молчание - одна из форм коммуникации.
2. Начальству /«на верх»/ следует сообщать только позитивную информацию. Недостатки руководитель знает сам.
3. Чем больше разной информации - тем лучше: менеджер должен знать все
4. Ежедневные «летучки» только отнимают время.
5. Если руководитель лично посещает какое-то подразделение, значит, он не доверяет своим подчиненным, имеет претензии к их работе.
6. У каждого руководителя должно быть свое «доверенное лицо»в низовых структурах организации, чтобы лучше представлять обстановку на местах и психологический климат в коллективе

Тесты по теме №4:

1. Физиогномика – это: а) наука о строении лица человека; б) наука о связи черт лица с психикой человека; в) наука о связи между телосложением и психикой. (Выберите один ответ.)

2. Ф.М.Достоевский сказал: «Красота спасет мир». Какие есть основания для такого утверждения? а) на красивое приятно смотреть, а чувство приятного – это положительные эмоции, которые продляют жизнь; б) потому что красиво в человеке то, что способствует его лучшему приспособлению к окружающему миру; в) это высказывание – лишь метафора, фактически существование мира не связано с тем, красив человек или некрасив; г) лучше бы сказать не «красота спасет мир», а «красота в человеке спасет человечество от вымирания».26 (Выберите два ответа.)

3. Классически красивыми у женщины считаются: а) густые волосы; б) тонкие пальцы; в) длинные ноги; г) крепкие руки. (Исключите неверный ответ.)

4. Классически красивыми у мужчины считаются: а) длинные ресницы; б) мускулистые руки; в) слегка прогнутая спинка носа; г) мускулистая шея; д) мощный подбородок. (Исключите неверный ответ.)

5. Классически красиво в любом человеке то, что: а) приятно взгляду; б) целесообразно (было или есть); в) привлекает к человеку; г) считается красивым; д) у каждого свое понимание «красивого». (Выберите один ответ.)

6. Зачем женщины красят губы красной (или близкой к красному цвету) помадой? а) чтобы быть красивой; б) чтобы привлекать мужчин; в) губы – наиболее чувствительная часть лица; г) чтобы показать свое здоровье; д) чтобы нравиться другим; е) потому что так принято. (Выберите наиболее точный ответ.)

7. Почему то, что считалось когда-то целесообразным (например, густые ресницы), а сейчас эту целесообразность утратило, все же относится к понятию «классически красивое»? а) в этом проявляется инертность мышления людей; б) обычный результат длительного закрепления в подсознании рефлекторной связи; в) так устроена психика человека; г) из-за консерватизма людей. (Выберите наиболее точный ответ.)

8. Что не входит в подготовку к переговорам? 1) выявление области взаимных интересов; 2) установление рабочих отношений с партнером; 3) установление нерабочих отношений с партнером; 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи); 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

9. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно? 1) синяя; 2) зеленая; 3) желтая; 4) серая; 5) бежевая.

10. Какое правило не относится к правилам убеждения? 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным; 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека; 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений; 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения; 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

11. Что нам мешает слушать собеседника? 1) внимание; 2) дружелюбие; 3) критичность; 4) активность; 5) заинтересованность.

12. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо: 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера; 2) соблюдать правила и традиции своей страны; 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся; 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам; 5) придерживаться единых международных норм и правил.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: 1) необходимо контролировать свои движения и мимику; 2) стараться интерпретировать реакции партнера; 3) понимать язык невербальных компонентов общения; 4) владеть невербальными методами; 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью: 1) слов; 2) мимики, жестов, позы; 3) тона голоса и его интонаций; 4) звуковых средств; 5) всего выше перечисленного в равной степени.

15. Какая поза не свидетельствует о стремлении к доминированию? 1) обе руки на бедрах; 2) одна рука на бедре, другая опирается о стенку; 3) голова чуть приподнята; 4) своеобразное копирование жестов партнера; 5) сидеть, небрежно перекинув ногу на ногу.

16. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа: 1) за "Т" - образным столом; 2) за круглым столом; 3) за журнальным столиком; 4) за "П" - образным столом; 5) этот психологический аспект не учитывается.

17. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече? 1) очки с затемненными стеклами; 2) располагающий взгляд 3) доброжелательная улыбка 4) строгий деловой костюм 5) рукопожатие

18. Разновидность национального языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью, называют 1. функциональным стилем речи 2. речевым жанром 3. диалектом 4. жаргоном

19. Нельзя достичь взаимопонимания в деловом общении без установления взаимной симпатии участников диалога 1. да, это верно 2. это отчасти верно 3. отчасти это неверно 4. нет, это неверно.

20. Что можно считать характерным отличием американцев? 1. Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера; 2. они не умеют внимательно слушать; 3. Умение улыбаться; 4. говорят только о себе; 5. среди них много неудачников.

21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны? 1) жесты-иллюстраторы; 2) жесты-регуляторы; 3) жесты-адаптеры; 4) жесты-символы; 5) жесты-информаторы. 5. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев? 1) 90 см; 2) 25 см; 3) 1 м 20 см; 4) 15 см. 5) не имеет значения.

#### **4.2.4 Вопросы к диспуту по дисциплине «Деловые коммуникации»**

##### **Теоретические:**

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации
2. Виды и формы коммуникации
3. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия
4. Невербальные аспекты деловой коммуникации
5. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».
6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

##### **Прикладные:**

1. Примеры непонимания из деловой практики
2. Структура личности в трансактном анализе.
3. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.
4. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах
5. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.
6. Эмоциональный интеллект (EQ) и его роль в деловой коммуникации.

#### **4.2.5 Примерная тематика письменных (контрольных) работ**

1. Знаковые системы
2. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
3. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.
4. Коммуникации в организациях.
5. Коммуникация в животном мире.
6. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.
7. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
8. Основные гипотезы происхождения языка.
9. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
10. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
11. Объект и предмет теории коммуникации.
12. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
13. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
14. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.

15. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.
16. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
17. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
18. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
19. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
20. Основные составляющие коммуникативного процесса.
21. Условия и особенности развития деловой культуры в России
22. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
23. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
24. Психологические аспекты делового общения.
25. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
26. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
27. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
28. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
29. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
30. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).
31. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
32. Деловое общение, презентации и реклама.
33. Деловая коммуникация (на примере...).
34. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
35. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
36. Эффективная презентация и деловой протокол.
37. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере...).
38. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере...).
39. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
40. Логические и психологические приемы полемики.
41. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
42. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
43. Управление деловыми конфликтами
44. Факторы успеха в проведении делового совещания.
45. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
46. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
47. Культура речи и деловое общение.

#### Методические рекомендации по написанию письменных (контрольных) работ

В рамках изучения данного курса студентам предлагается самостоятельное изучение указанной основной литературы. Систематическое изложение основной проблематики дисциплины осуществляется в ходе лекционных занятий.

На семинарских занятиях происходит отработка наиболее важных вопросов курса. Контрольная работа предполагает изучение нескольких источников по списку литературы и написание самостоятельной работы: - по одной из тем программы курса (по выбору студента); - предложенной примерной тематике письменных (контрольных) работ.

Порядок выполнения контрольной работы целесообразно принять следующий. Определив номер или название темы, необходимо внимательно ознакомиться с кругом входящих в нее вопросов, а также с приведенными методическими советами, которые помогут сориентироваться в теме, обратят внимание на наиболее важные проблемы. Затем следует: •

прочитать и изучить соответствующие разделы рекомендованной литературы и дополнительный учебный материал по выбранной теме в Интернете. • изучить конспекты учебных лекций. Далее, на основе переработанного материала необходимо дать самостоятельное изложение основных вопросов темы.

В случае затруднений следует обратиться к словарю важнейших терминов и понятий, дополнительной справочной литературе. Работы, просто переписанные из учебников и методических пособий, «позаимствованные» из Интернета, не зачитываются. Тема должна быть изложена в соответствии с планом, который выписывается на первую страницу контрольной работы, изменять его не рекомендуется.

Раскрывая тему, важно излагать материал четко и логически последовательно, не пропуская определений ключевых для данной темы понятий. Рассматривая теоретические вопросы, привлекайте доступные материалы других общественных и специальных дисциплин. Желательно использовать свой личный опыт делового общения по месту работы, в Вашей организации, фирме или банке. Следите за правильным оформлением работы. Текст следует писать четко, разборчиво, через строчку. Какие-либо малопонятные сокращения не допускаются. Обязательно оставляйте поля для замечаний и вопросов преподавателя. Текст должен быть разбит на вопросы, а в конце, если контрольная работа выполняется как домашнее задание, обязательно приводится список используемой литературы, указываются соответствующие сайты Интернета.

#### Оценка письменных (контрольных) работ

Контрольная работа является важнейшим видом самостоятельного изучения студентами курса, индивидуальна для каждого студента и может состоять из одного (двух) вопроса по приведенной ниже тематике. Контрольная работа может проводиться на практическом занятии в течение одного академического часа либо, с учётом сложности выбранной темы, задание выдаётся на дом, с последующим разбором результата на следующем занятии и с выставлением оценки в журнале «зачтено» или «не зачтено».

#### **8.6. Вопросы к коллоквиуму по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. «Предпринимательское поведение для современного руководителя как новый стиль управления». Дайте характеристику руководителям как классу с точки зрения:
  - 1.1 Экономического положения
  - 1.2. Социального статуса
  - 1.3. Отношения к власти
  - 1.4. Предпринимательского проактивного поведения
2. “Психологические игры (по Э.Берну) как способ деструктивного общения”
  - 2.1 Перечислите основные признаки психологических игр
  - 2.2. Перечислите основные виды психологических игр в бизнесе
  - 2.3. Какие результаты получают игроки
  - 2.4. Как нейтрализовать психологические игры и игроков в общении
3. “Конструктивный и деструктивный конфликты”
  - 3.1 Основные отличия видов конфликтов
  - 3.2 Цикличность конфликтов
  - 3.3 Техника ведения конструктивного конфликта
  - 3.4 Примеры конструктивных конфликтов
4. «Роль эмоционального интеллекта в деловой коммуникации»
  - 4.1 Что такое «эмоциональный интеллект»

#### 4.2 Сферы применения

#### 4.3 Примеры проявления эмоционального интеллекта в деятельности

#### 4.4. Способы развития эмоционального интеллекта

#### **Критерии правильности ответов на вопросы для коллоквиума:**

При оценке ответов на вопросы для обсуждения и коллоквиума учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Ответ на вопрос оценивается 0 -10

- Каждый отвечает на 4 вопроса на теме коллоквиума

- Обязательные вопросы к коллегам и участие в дискуссии оцениваются в дополнительный 1 балл

- Максимальный балл 10

Семестр	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Кол-во часов
1	ПЗ	Подготовка и презентация «Инвестиционного проекта». Цель – выработка навыка целенаправленной работы в коллективе и эффективной коммуникации в малых и больших группах. Студенты в группах по 2-5 человек самостоятельно готовят новый инвестиционный (или коммуникационный) проект по заданной преподавателем теме. Результатом подготовки является презентация, представляемая «инвестиционному совету» или «совету директоров», в роли которого выступают остальные студенты. Презентация защищается перед «советом» и получает одобрение или отказ. Результатом является то, что студент в условиях максимально приближенных к реальным отрабатывает навыки ведения эффективных коммуникаций.	3
	ПЗ	Доклад «Психологическая игра». Студент выбирает для доклада и готовит для разбора по транзактному анализу одну из психологических игр по Э.Берну. Целью является более глубокое освоение материала по психологии возникновения конфликта и путей выхода из него.	1,5
	ПЗ	Круглый стол «Вычисление манипуляций и нейтрализация манипуляторов». Цель – выработка практических навыков у студентов по умению	2



		определять манипуляторов и видеть скрытые механизмы манипуляции, выработка умения противостоять манипуляторам.	
	ПЗ	Тренинг «Психологическое айкидо». Цель тренинга – отработать навык нейтрализации неконструктивного конфликта и «переключения» собеседника на конструктивный диалог.	1,5
<b>ИТОГО:</b>			<b>8</b>

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» предусмотрены в форме зачета, который проводится в виде устного собеседования по контрольным билетам. Контрольный билет содержит два теоретических вопроса. Важнейшими критериями оценки знаний обучаемых являются:

- степень усвоения учебной программы;
- содержание ответа на контрольные вопросы: логичность и доказательность изложения;
- степень творчества и самостоятельности в раскрытии поставленных вопросов;
- умение применить теоретические знания в анализе конкретных деловых ситуаций.

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.

25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Compliment. Функции. Правила применения

Форма аттестации результатов представленного отчета о мероприятии - «зачет/незачет».

### Шкала оценивания студента

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</li> </ul>
«зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</li> </ul>
«зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</li> </ul>
«не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут</li> </ul>

	<p>продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>
--	---

#### 4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с освоением основных методов деловых коммуникаций, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу решения основных вопросов в сфере исследовательской деятельности.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- ☐ учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- ☐ степень усвоения теоретических знаний;
- ☐ уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- ☐ результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, коллоквиумах и в ходе написания контрольной работы.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о промежуточной аттестации студентов по программам ВО. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Учебным планом в форме зачета.

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены на сайте

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1 основная литература

1. Кови С. 7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности, г. Москва Альпина Паблишер, практическое пособие, 2015-400с.

2. Курганская М.Я. Деловые коммуникации, г. Москва Московский гуманитарный университет, учебное пособие, 2013-121с.
3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи, г. Саратов Вузовское образование, учебное пособие, 2012-183с.

## **6.2Дополнительная литература**

1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений, г. Москва Евразийский открытый институт, хрестоматия, 2011-464с.
2. Макаров Б.В., Непогода А.В. Деловой этикет, г. Ростов-на-Дону Феникс, учебное пособие, 2009-209с.
3. Власова Э.И. Этика делового общения, г. Москва Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, учебное пособие, 2011-152с.
4. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации, г. Москва Манн, Иванов и Фербер, практическое пособие, 2014-195с.

## **6.3Интернет ресурсы**

[www.aup.ru](http://www.aup.ru) Административно-управленческий портал. Наш бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.

[www.business-test.ru](http://www.business-test.ru) - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию. Информация о проекте

<http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал

<http://www.consulting.ru/> - Интернет-еженедельник CONSULTING.RU

<http://www.rbc.ru/> - Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг" На сервере одной из ведущих российских информационных компаний наряду с постоянно обновляющимися новостями международных и российских валютных, денежных и фондовых рынков представлены также и аналитические материалы.

<http://www.consultant.ru> - Консультант-Плюс <http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации

<http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления

<http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание

<http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям

## **6.4Перечень информационных технологий, программного обеспечения и справочных систем**

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека
3. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека
4. [www.biznes-karta.ru](http://www.biznes-karta.ru) / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. [www.rbk.ru](http://www.rbk.ru) / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. [www.google.ru](http://www.google.ru) / - Поисковая система
7. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
8. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
9. [www.businesslearning.ru](http://www.businesslearning.ru) / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.garant.ru/> - Гарант

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее. Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library  
World Bank Elibrary  
Архивы научных журналов NEICON  
Интернет-сервис «Антиплагиат»  
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»  
ЭБС Издательства "Лань"  
ЭБС Юрайт  
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников».