

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Янкевич Константин Артурович

Частное образовательное учреждение высшего образования

Должность: Ректор

«Институт правоведения и предпринимательства»

Дата подписания: 14.10.2021 12:41:48

Уникальный программный ключ:

801e71f4ddefdb4a1a4ece9f63e48c9b8e02acdc

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Управление деловыми коммуникациями**

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Квалификация выпускника Магистр

Направленность (профиль) Стратегическое управление бизнесом

Форма обучения очная

2021 г.

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу Стратегическое управление бизнесом в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 N 952 (ФГОС ВО 3++).

Целью освоения дисциплины «Управление деловыми коммуникациями» является формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Изучение учебной дисциплины обучающимися будет способствовать становлению их профессиональной подготовки и качеств, способности и готовности, прежде всего, к приобретению обучающимися практических навыков в сфере управления деловыми коммуникациями.

Задачи дисциплины «Управление деловыми коммуникациями»

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- исследовать процесс общения как основу деловых коммуникаций;
- ознакомиться с правилами формирования устных и письменных деловых коммуникаций;
- освоить методы управления деловыми коммуникациями.

Учебная дисциплина способствует углублению и расширению базовой профессиональной подготовки студентов, а также учитывает их образовательные потребности.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности определенных профессиональным стандартом «Бизнес-аналитик», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 сентября 2018 г. N 592 н.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина Управление деловыми коммуникациями относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений и изучается на 1 курсе.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предшествующие дисциплины: Деловые межкультурные коммуникации Культура и межкультурное взаимодействие Современные тренды в экономике и управлении Современный стратегический анализ и управление Параллельно изучаются: Кросс-культурный менеджмент Маркетинг-менеджмент Стратегическое управление персоналом организации Управление корпоративным брэндом Управление организационной культурой

2.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Лидерство и управление карьерой Современные технологии организации и управления бизнесом Управление маркетинговой и рекламной деятельностью организации Стратегический маркетинг Управление рисками в деятельности организации Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий в формате круглых столов, решения задач, содержание которых разработано на основе

результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе магистратуры должен овладеть:

- *Способен определять параметры будущего состояния организации (ПК-2)*

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
Способен определять параметры будущего состояния организации (ПК-2)	<b>Знать:</b>	
	правила определения параметров будущего состояния организации при формировании деловых коммуникаций организации	ПК-2-31
	методы определения параметров будущего состояния организации при осуществлении общения как основы деловых коммуникаций	ПК-2-32
	способы определения параметров будущего состояния организации при формировании устных и письменных деловых коммуникаций	ПК-2-33
	технологии определения параметров будущего состояния организации при реализации методов управления деловыми коммуникациями в организации	ПК-2-34
	<b>Уметь:</b>	
	определять параметры будущего состояния организации при формировании деловых коммуникаций организации	ПК-2-У1
	определять параметры будущего состояния организации при осуществлении общения как основы деловых коммуникаций	ПК-2-У2
	определять параметры будущего состояния организации при формировании устных и письменных деловых коммуникаций	ПК-2-У3
	определять параметры будущего состояния организации при использовании методов управления деловыми коммуникациями	ПК-2-У4
	<b>Владеть:</b>	
	правилами определения параметров будущего состояния организации при формировании деловых коммуникаций в организации	ПК-2-В1
	методами определения параметров будущего состояния организации при осуществлении общения как основы деловых коммуникаций	ПК-2-В2
	способами определения параметров будущего состояния организации при формировании устных и письменных деловых коммуникаций	ПК-2-В3

	технологиями определения параметров будущего состояния организации при использовании методов управления деловыми коммуникациями	ПК-2-В4
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа).

№	Семестр	Общая трудоёмкость		В том числе контактная работа с преподавателем					Контроль	Сам. работа	Форма промежуточной аттестации
		В з.е.	В часах	всего	Л	Сем	КоР	З			
1	2	2	72	36	18	16	1,7	0,3		36	Зачет

#### Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий очная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем					Сам. раб.	Формируемые результаты обучения
			Всего	Л	Сем	КоР	З		
Сущность деловой коммуникации									
1.	Сущность деловой коммуникации	15	8	4	4			7	ПК-2-31, ПК-2-У1, ПК-2-В1
Общение как основа деловых коммуникаций									
2.	Общение как основа деловых коммуникаций	15	8	4	4			7	ПК-2-32, ПК-2-У2, ПК-2-В2
Устные и письменные деловые коммуникации									
3.	Устные и письменные деловые коммуникации	15	8	4	4			7	ПК-2-33, ПК-2-У3, ПК-2-В3
Методы управления деловыми коммуникациями									
4.	Методы управления деловыми коммуникациями	17	10	6	4			7	
Промежуточный контроль (зачёт)									
5.	Промежуточный контроль (зачёт)	10	2			1,7	0,3	8	

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

##### Тема 1. Сущность деловой коммуникации.

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникационный процесс. Способы передачи и приёма информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения,

приемы устранения.

### **Тема 2. Общение как основа деловых коммуникаций .**

Процесс общения как основа коммуникаций. Закономерности межличностных отношений. Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Основные требования к общению. Основные коммуникативные навыки, повышающие эффективность общения. Коммуникативная культура. Умение слушать. Активное и пассивное слушание. Показатели культуры речи. Социально-психологические умения и обязанности менеджера по коммуникациям. Вербальное общение. Основы деловой риторики. Виды невербального общения.

### **Тема 3. Устные и письменные деловые коммуникации.**

Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях). Документирование управленческой деятельности. Организационные документы и их оформление. Правила деловой переписки. Культура делового письма.

### **Тема 4. Методы управления деловыми коммуникациями .**

Социально-психологические методы управления деловым общением: заражение, внушение, подражание, убеждение, принуждение. Этические проблемы деловых отношений. Проблемы коммуникаций между организациями и органами государственной власти и управления, организациями-производителями и потребителями, организациями и инвесторами, организациями и окружающей средой. Этические проблемы управления коммуникациями между руководителями и подчинёнными. Этические нормы организации и этика руководителя. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в деловых коммуникациях.

### **Тема 5. Промежуточный контроль (зачёт).**

1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации. 4. Способы передачи и приема информации. 5. Факторы эффективной коммуникации. 6. Элементы и этапы коммуникационного процесса. 7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 8. Использование эффектов восприятия в деловом общении. 9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения. 10. Приемы устранения коммуникативных барьеров. 11. Вербальные средства делового общения. 12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях. 13. Приемы активного слушания в деловом общении. 14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. 15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении. 16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения. 17. Правила и приемы эффективного телефонного общения. 18. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.

20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций. 21. Организация и проведение делового совещания. 22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания. 23. Презентация как форма деловой коммуникации. 24. Самопрезентация в деловых контактах. 25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. 26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. 27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). 28. Основные требования к оформлению делового письма. 29. Основные виды официальных деловых писем. 30. Внутренние и внешние письменные коммуникации. 31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления. 32. Управление организационными коммуникациями. 33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. 34. Этические основы деловых коммуникаций. 35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации. 36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. 37. Условия эффективного речевого воздействия. 38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 39. Межкультурные различия в деловой коммуникации. 40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

### Планы семинарских занятий

Тема 1. **Сущность деловой коммуникации.** Сущность деловой коммуникации.

Время - 4 час.

#### Основные вопросы:

Подготовка и анализ презентаций и докладов по следующим темам: 1. Коммуникация как основа деловых отношений 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации 3. Коммуникативная компетентность менеджера 4. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности 5. Содержание коммуникационного процесса 6. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения Практические задания: 1. Подготовка краткого конспекта по теме и вопросам семинарского занятия. 2. Составьте схематическую модель коммуникационного процесса и опишите все его элементы. 3. Групповое задание (выполняется группами по 2-3 человека): используя графически выполненную структуру фирмы, организации, смоделируйте коммуникации, дайте им характеристику по следующим видам: вертикальные, горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устные, письменные, формальные, неформальные и т.п.

Тема 2. **Общение как основа деловых коммуникаций .** Общение как основа деловых коммуникаций .

Время - 4 час.

#### Основные вопросы:

Подготовка и анализ презентаций и докладов по следующим темам: 1. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. 2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. 3. Роль обратной связи в деловой коммуникации. 4. Общепринятые нравственные требования к общению как основа коммуникативной культуры. 5. Повышение уровня коммуникативной культуры как фактор развития

социально-психологических умений менеджеров. 6. Основные показатели культуры речи в деловых коммуникациях Практические задания: 1. Подготовка краткого конспекта по теме и вопросам семинарского занятия. 2. Разработайте перечень личностных качеств субъекта общения, которые определяют уровень его коммуникативной культуры. 3. Групповое задание (выполняется группами обучаемых по 2-3 человека): опишите известные вам коммуникативные барьеры, возникающие в организационных коммуникациях и разработайте способы их преодоления. результаты представьте на обсуждение учебной группы.

**Тема 3. Устные и письменные деловые коммуникации.** Устные и письменные деловые коммуникации.

Время - 4 час.

Основные вопросы:

Подготовка и анализ презентаций и докладов по следующим темам: 1. 1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. 2. Особенности ведения деловой дискуссии. 3. Подготовка, организация и проведение совещаний. 4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. 5. Искусство ведения деловых переговоров. 6. Культура делового письма Практические задания: 1. Подготовка краткого конспекта по теме и вопросам семинарского занятия. 2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Выделите и опишите общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации. 3. Групповое задание: подготовьте модель-схему деловых переговоров любой организации (на выбор обучающихся) с точным описанием их этапов и предмета переговорного взаимодействия.

**Тема 4. Методы управления деловыми коммуникациями .** Методы управления деловыми коммуникациями .

Время - 4 час.

Основные вопросы:

Подготовка и анализ презентаций и докладов по следующим темам: 1. Формы деловых коммуникаций 2. Характеристика методов управления деловым общением 3. Роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе 4. Морально-психологический климат коллектива и факторы, влияющие на его формирование 5. Причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления. 6. Манипуляции в общении и правила их нейтрализации. Практические задания: 1. Подготовка краткого конспекта по теме и вопросам семинарского занятия. 2. Составьте перечень правил взаимоотношений организации с собственным персоналом. Включите в данный перечень общепринятые этические нормы. 3. Назовите характерные черты "трудного" руководителя и разработайте технику личной при взаимодействии с ним.

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1.1. Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения:

Альтернативные вопросы - вопросы, которые предоставляют возможность выбора из двух-трех вариантов и которые могут помочь оппоненту быстрее принять решение. Аргументация - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов. Вербальное общение - словесное, речевое общение. Восприятие - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения. Визуальный контакт - взгляд, его направление, частота контакта глаз. Внушение - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально-волевое воздействие. Деловая коммуникация – это взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является решение конкретных задач, достижение определенных результатов, оптимизация какой-либо деятельности. Закрытые вопросы - вопросы, требующие ответов «да» или «нет» и не способствующие продолжению обсуждения. Заражение - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния. Интерактивная сторона общения - организация взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знания и идеями, но и действиями. И.с.о. отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению. Каузальная атрибуция - формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от характера участия в них. Кинесика - особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, т.е. позы, жесты, мимика. Коммуникативная компетентность - сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими. Коммуникативная сторона общения - сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми. Коммуникация - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Манипулирование в общении - скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества. Невербальные средства общения - мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации. Переговоры - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения. Перцептивная сторона общения - процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания. Подражание - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения. Эмпатия - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания. Этика делового общения - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

### 6.1.2. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний.

№	Код результата обучения	Задания
---	-------------------------	---------



1	ПК-2-31	1. Раскройте понятие коммуникации. Опишите типы и виды коммуникаций. 2. Раскройте специфику и основные задачи деловой коммуникации. 3. Охарактеризуйте содержание термина "коммуникативная компетентность".
2	ПК-2-31	4. Опишите Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации. 5. Раскройте содержание коммуникационного процесса. 6. Перечислите и опишите условия формирования эффективной коммуникации.
3	ПК-2-32	1. Охарактеризуйте общение как социально-психологическую категорию 2. Раскройте сущность коммуникативных барьеров и опишите способы их преодоления 3. Раскройте основные мотивы взаимодействий людей в процессе коммуникации
4	ПК-2-32	4. Опишите механизмы перцепции в процессе коммуникации 5. Раскройте сущность коммуникативной культуры 6. Перечислите и опишите социально-психологические умения и обязанности менеджера по коммуникациям.
5	ПК-2-33	1. Опишите правила подготовки и проведения деловой беседы 2. Перечислите и опишите правила проведения собеседования 3. опишите правила подготовки и проведения служебных совещаний
6	ПК-2-33	4. Перечислите и опишите правила подготовки публичного выступления 5. Перечислите и опишите правила проведения переговоров с деловыми партнёрами 6. Опишите правила составления текста и оформления делового письма
7	ПК-2-34	1. Перечислите и опишите методы управления общением в процессе деловой коммуникации 2. Раскройте принципы этики деловых отношений 3. Опишите этические проблемы отношений в процессе деловой коммуникации
8	ПК-2-34	4. Опишите нормы этичного поведения руководителя 5. Раскройте и опишите правила конструктивной критики в процессе деловой коммуникации 6. Охарактеризуйте манипуляции в процессе деловой коммуникации и правила их нейтрализации

## 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений.

№	Код результата обучения	Задания
9	ПК-2-У1	Выполните задание 1 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
10	ПК-2-У1	Подготовка практического исследования по темам: 1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 2. Убеждение в процессе делового общения. 3. Использование эффектов восприятия в процессе деловой коммуникации.
11	ПК-2-У2	Выполните задание 2 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Коммуникативная культура современного специалиста. 2. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

12	ПК-2-У2	Подготовка практического исследования по темам: 1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ. 2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации. 3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
13	ПК-2-У3	Выполните задание 3 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Стратегии устных деловых взаимодействий. 2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
14	ПК-2-У3	Подготовка практического исследования по темам: 1. Особенности ведения деловой дискуссии. 2. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. 3. Искусство ведения деловых переговоров.
15	ПК-2-У4	Выполните задание 4 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях. 2. Управление неформальными коммуникациями в организации. 3. Взаимное доверие как основа деловой этики.
16	ПК-2-У4	Подготовка практического исследования по темам: 1. Этика решения конфликтных ситуаций 2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем 3. Правила нейтрализации манипуляций в деловой коммуникации

### 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений.

№	Код результата обучения	Задания
17	ПК-2-В1	Выполните задание 5 Задача 1 Каждому из участников предлагается тема для небольшого рассказа: «Лекция», «Кино», «Путешествие» и т. п. Тему необходимо раскрыть, описывая все относящиеся к ней события в обратной последовательности. Что получилось, а что вызвало затруднения?
18	ПК-2-В1	Задача 2 Каждому предлагается обратиться к партнеру с просьбой. Просьба должна быть значимой, конкретной, не слишком легкой для исполнения. Задача – выразить просьбу так, чтоб партнер захотел ее выполнить. Чем просьба отличается от распоряжения? Почему просьба в иерархической схеме воспринимается как распоряжение? Сложно ли просить?
19	ПК-2-В2	Выполните задание 6 Задача 3 Участники группы делятся друг с другом опытом завершения разговора. Затем вспоминают конкретные ситуации, когда разговор затягивался, высказывают свои предположения по поводу того, почему так произошло, почему осложнилось завершение взаимодействия. Какие чувства вы испытывали, оказавшись в такой ситуации? Что мешало тому, кто хотел завершить процесс общения? Что помогало его собеседнику? Как можно выйти из такой ситуации?

20	ПК-2-В2	Задача 4 Участники должны деликатно отказать юноше или девушке в общении. Каждый выбирает себе роль: сказочного персонажа или литературного героя и играет от его имени. Группа разбивается на пары: первый симпатизирует второму, оказывает знаки внимания, активен в общении, но второму это не нужно. Как выйти из этой ситуации, каждый решает сам, без посторонней помощи. Проигрываются 2–3 ситуации разного характера (ситуация оговаривается в парах, затем проигрывается перед зрителями). Какие чувства испытывали герои в процессе коммуникации? Какие чувства «выгоднее» вызывать, а какие чреваты неприятными последствиями?
21	ПК-2-В3	Выполните задание 7 Задача 5 Вариант 1. Составьте характеристику всем известного человека из 10–12 слов. Объясните свой выбор. Вариант 2. Составьте характеристику – рекомендацию члену группы для участия в конкурсе ораторов, в творческом молодежном проекте и т. п. Какие качества легко описать? Что вызывало затруднения?
22	ПК-2-В3	Задача 6 Составьте и оформите приказ по ПАО «Восход» об использовании отходов пиломатериалов. В констатирующей части укажите, что при проверке работы склада пиломатериалов были выявлены факты отпуска в котельную для сжигания отходов пиломатериалов длиной свыше 20 см. В распорядительной части следует обязать заведующего складом И.И.Симакова организовать работу по реализации отходов пиломатериалов частным лицам, а экономический отдел – провести расчет стоимости отпускаемых частным лицам материалов. Остальные данные укажите самостоятельно.
23	ПК-2-В4	Выполните задание 8 Задача 7 Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
24	ПК-2-В4	Задача 8 Какие формулы речевого этикета Вы используете, чтобы обратиться: 1. к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2. к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 3. полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 7.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля:

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий на знание категорий учебной дисциплины, указанных в п.6.1.1.;
- задания и упражнения, рекомендованные для самостоятельной работы;
- задания и упражнения в ходе семинарских занятий.

### 7.2. ФОС для текущего контроля:

№	Код результата обучения	ФОС текущего контроля
---	-------------------------	-----------------------

1	ПК-2-31	Письменный опрос на занятии 1 1. Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативная компетентность.
2	ПК-2-31	4. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. 5. Содержание коммуникационного процесса. 6. Условия формирования эффективной коммуникации.
3	ПК-2-32	Письменный опрос на занятии 2 1. Общение как социально-психологическая категория 2. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления 3. Основные мотивы взаимодействий людей в процессе коммуникации
4	ПК-2-32	4. Механизмы перцепции в процессе коммуникации 5. Сущность коммуникативной культуры 6. Социально-психологические умения и обязанности менеджера по коммуникациям.
5	ПК-2-33	Письменный опрос на занятии 3 1. Правила подготовки и проведения деловой беседы 2. Правила проведения собеседования 3. Правила подготовки и проведения служебных совещаний
6	ПК-2-33	4. Правила подготовки публичного выступления 5. Правила проведения переговоров с деловыми партнёрами 6. Текст и оформление делового письма
7	ПК-2-34	Письменный опрос на занятии 4 1. Методы управления общением в процессе деловой коммуникации 2. Принципы этики деловых отношений 3. Этические проблемы отношений в процессе деловой коммуникации
8	ПК-2-34	4. Нормы этичного поведения руководителя 5. Правила конструктивной критики в процессе деловой коммуникации 6. Манипуляции в процессе деловой коммуникации и правила их нейтрализации
9	ПК-2-У1	Выполните задание 1 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
10	ПК-2-У1	Подготовка практического исследования по темам: 1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 2. Убеждение в процессе делового общения. 3. Использование эффектов восприятия в процессе деловой коммуникации.
11	ПК-2-У2	Выполните задание 2 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Коммуникативная культура современного специалиста. 2. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
12	ПК-2-У2	Подготовка практического исследования по темам: 1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ. 2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации. 3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

13	ПК-2-У3	Выполните задание 3 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Стратегии устных деловых взаимодействий. 2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
14	ПК-2-У3	Подготовка практического исследования по темам: 1. Особенности ведения деловой дискуссии. 2. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. 3. Искусство ведения деловых переговоров.
15	ПК-2-У4	Выполните задание 4 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях. 2. Управление неформальными коммуникациями в организации. 3. Взаимное доверие как основа деловой этики.
16	ПК-2-У4	Подготовка практического исследования по темам: 1. Этика решения конфликтных ситуаций 2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем 3. Правила нейтрализации манипуляций в деловой коммуникации
17	ПК-2-В1	Выполните задание 5 Задача 1 Каждому из участников предлагается тема для небольшого рассказа: «Лекция», «Кино», «Путешествие» и т. п. Тему необходимо раскрыть, описывая все относящиеся к ней события в обратной последовательности. Что получилось, а что вызвало затруднения?
18	ПК-2-В1	Задача 2 Каждому предлагается обратиться к партнеру с просьбой. Просьба должна быть значимой, конкретной, не слишком легкой для исполнения. Задача – выразить просьбу так, чтоб партнер захотел ее выполнить. Чем просьба отличается от распоряжения? Почему просьба в иерархической схеме воспринимается как распоряжение? Сложно ли просить?
19	ПК-2-В2	Выполните задание 6 Задача 3 Участники группы делятся друг с другом опытом завершения разговора. Затем вспоминают конкретные ситуации, когда разговор затягивался, высказывают свои предположения по поводу того, почему так произошло, почему осложнилось завершение взаимодействия. Какие чувства вы испытывали, оказавшись в такой ситуации? Что мешало тому, кто хотел завершить процесс общения? Что помогало его собеседнику? Как можно выйти из такой ситуации?

20	ПК-2-В2	Задача 4 Участники должны деликатно отказать юноше или девушке в общении. Каждый выбирает себе роль: сказочного персонажа или литературного героя и играет от его имени. Группа разбивается на пары: первый симпатизирует второму, оказывает знаки внимания, активен в общении, но второму это не нужно. Как выйти из этой ситуации, каждый решает сам, без посторонней помощи. Проигрываются 2–3 ситуации разного характера (ситуация оговаривается в парах, затем проигрывается перед зрителями). Какие чувства испытывали герои в процессе коммуникации? Какие чувства «выгоднее» вызывать, а какие чреватые неприятными последствиями?
21	ПК-2-В3	Выполните задание 7 Задача 5 Вариант 1. Составьте характеристику всем известного человека из 10–12 слов. Объясните свой выбор. Вариант 2. Составьте характеристику – рекомендацию члену группы для участия в конкурсе ораторов, в творческом молодежном проекте и т. п. Какие качества легко описать? Что вызывало затруднения?
22	ПК-2-В3	Задача 6 Составьте и оформите приказ по ПАО «Восход» об использовании отходов пиломатериалов. В констатирующей части укажите, что при проверке работы склада пиломатериалов были выявлены факты отпуска в котельную для сжигания отходов пиломатериалов длиной свыше 20 см. В распорядительной части следует обязать заведующего складом И.И.Симакова организовать работу по реализации отходов пиломатериалов частным лицам, а экономический отдел – провести расчет стоимости отпускаемых частным лицам материалов. Остальные данные укажите самостоятельно.
23	ПК-2-В4	Выполните задание 8 Задача 7 Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
24	ПК-2-В4	Задача 8 Какие формулы речевого этикета Вы используете, чтобы обратиться: 1. к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2. к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 3. полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

## 7.3 ФОС для промежуточной аттестации:

## Задания для оценки знаний.

№	Код результата обучения	Задания
1	ПК-2-З1	Вопросы к зачёту 1-10

2	ПК-2-31	1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации. 4. Способы передачи и приема информации. 5. Факторы эффективной коммуникации. 6. Элементы и этапы коммуникационного процесса. 7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 8. Использование эффектов восприятия в деловом общении. 9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения. 10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
3	ПК-2-32	Вопросы к зачёту 11-20
4	ПК-2-32	11. Вербальные средства делового общения. 12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях. 13. Приемы активного слушания в деловом общении. 14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. 15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении. 16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения. 17. Правила и приемы эффективного телефонного общения. 18. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 19. Формирование и совершенствование переговорного процесса. 20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
5	ПК-2-33	Вопросы к зачёту 21-30
6	ПК-2-33	21. Организация и проведение делового совещания. 22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания. 23. Презентация как форма деловой коммуникации. 24. Самопрезентация в деловых контактах. 25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. 26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. 27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). 28. Основные требования к оформлению делового письма. 29. Основные виды официальных деловых писем. 30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
7	ПК-2-34	Вопросы к зачёту 31-40
8	ПК-2-34	31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления. 32. Управление организационными коммуникациями. 33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. 34. Этические основы деловых коммуникаций. 35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации. 36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. 37. Условия эффективного речевого воздействия. 38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 39. Межкультурные различия в деловой коммуникации. 40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

## Задания для оценки умений.

№	Код результата обучения	Задания
---	-------------------------	---------

1	ПК-2-У1	Выполните задание 1 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
2	ПК-2-У1	Подготовка практического исследования по темам: 1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 2. Убеждение в процессе делового общения. 3. Использование эффектов восприятия в процессе деловой коммуникации.
3	ПК-2-У2	Выполните задание 2 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Коммуникативная культура современного специалиста. 2. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
4	ПК-2-У2	Подготовка практического исследования по темам: 1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ. 2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации. 3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
5	ПК-2-У3	Выполните задание 3 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Стратегии устных деловых взаимодействий. 2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
6	ПК-2-У3	Подготовка практического исследования по темам: 1. Особенности ведения деловой дискуссии. 2. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. 3. Искусство ведения деловых переговоров.
7	ПК-2-У4	Выполните задание 4 Подготовки аналитического исследования по следующим темам: 1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях. 2. Управление неформальными коммуникациями в организации. 3. Взаимное доверие как основа деловой этики.
8	ПК-2-У4	Подготовка практического исследования по темам: 1. Этика решения конфликтных ситуаций 2. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем 3. Правила нейтрализации манипуляций в деловой коммуникации

Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений.

№	Код результата обучения	Задания
1	ПК-2-В1	Выполните задание 5 Задача 1 Каждому из участников предлагается тема для небольшого рассказа: «Лекция», «Кино», «Путешествие» и т. п. Тему необходимо раскрыть, описывая все относящиеся к ней события в обратной последовательности. Что получилось, а что вызвало затруднения?



2	ПК-2-В1	Задача 2 Каждому предлагается обратиться к партнеру с просьбой. Просьба должна быть значимой, конкретной, не слишком легкой для исполнения. Задача – выразить просьбу так, чтоб партнер захотел ее выполнить. Чем просьба отличается от распоряжения? Почему просьба в иерархической схеме воспринимается как распоряжение? Сложно ли просить?
3	ПК-2-В2	Выполните задание 6 Задача 3 Участники группы делятся друг с другом опытом завершения разговора. Затем вспоминают конкретные ситуации, когда разговор затягивался, высказывают свои предположения по поводу того, почему так произошло, почему осложнилось завершение взаимодействия. Какие чувства вы испытывали, оказавшись в такой ситуации? Что мешало тому, кто хотел завершить процесс общения? Что помогало его собеседнику? Как можно выйти из такой ситуации?
4	ПК-2-В2	Задача 4 Участники должны деликатно отказать юноше или девушке в общении. Каждый выбирает себе роль: сказочного персонажа или литературного героя и играет от его имени. Группа разбивается на пары: первый симпатизирует второму, оказывает знаки внимания, активен в общении, но второму это не нужно. Как выйти из этой ситуации, каждый решает сам, без посторонней помощи. Проигрываются 2–3 ситуации разного характера (ситуация оговаривается в парах, затем проигрывается перед зрителями). Какие чувства испытывали герои в процессе коммуникации? Какие чувства «выгоднее» вызывать, а какие чреваты неприятными последствиями?
5	ПК-2-В3	Выполните задание 7 Задача 5 Вариант 1. Составьте характеристику всем известного человека из 10–12 слов. Объясните свой выбор. Вариант 2. Составьте характеристику – рекомендацию члену группы для участия в конкурсе ораторов, в творческом молодежном проекте и т. п. Какие качества легко описать? Что вызывало затруднения?
6	ПК-2-В3	Задача 6 Составьте и оформите приказ по ПАО «Восход» об использовании отходов пиломатериалов. В констатирующей части укажите, что при проверке работы склада пиломатериалов были выявлены факты отпуска в котельную для сжигания отходов пиломатериалов длиной свыше 20 см. В распорядительной части следует обязать заведующего складом И.И.Симакова организовать работу по реализации отходов пиломатериалов частным лицам, а экономический отдел – провести расчет стоимости отпускаемых частным лицам материалов. Остальные данные укажите самостоятельно.
7	ПК-2-В4	
8	ПК-2-В4	

**9. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЛЕКТОВ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО  
РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ПРИ  
ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

При изучении учебной дисциплины (в том числе в интерактивной форме) предполагается применение современных информационных технологий. Комплект программного обеспечения для их использования включает в себя:

пакеты офисного программного обеспечения Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), OpenOffice;  
 веб-браузер (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer др.);  
 электронную библиотечную систему IPRBooks;  
 систему размещения в сети «Интернет» и проверки на наличие заимствований курсовых, научных и выпускных квалификационных работ «ВКР-ВУЗ.РФ».

Для доступа к учебному плану и результатам освоения дисциплины, формирования Портфолио обучающегося используется Личный кабинет студента

Для обеспечения доступа обучающихся во внеучебное время к электронным образовательным ресурсам учебной дисциплины, а также для студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий, используется портал электронного обучения на базе СДО Moodle

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»

<http://www.mevriz.ru/> Официальный сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом»

<http://www.consultant.ru/> Официальный сайт Консультант-Плюс

## **11. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Изучение учебной дисциплины обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн,

Лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды обеспечиваются электронными образовательными ресурсами, адаптированными к состоянию их здоровья.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

С обучающимися по индивидуальному плану или индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения лекционных занятий используются лекционные аудитории, оборудованные экраном, компьютером и проектором, позволяющим осуществлять демонстрацию презентаций. Для проведения семинарских занятий используется аудитория с компьютером, проектором либо компьютерный класс. Занятия с инвалидами по зрению, слуху, с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводятся в специально оборудованных аудиториях по их просьбе, выраженной в письменной форме.