

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА» В Г. УСТЬ-ИЛИМСКЕ

(Филиал ФГБОУ ВПО «БГУЭП» в г. Усть-Илимске)



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ Б.1. БВ1

Направление подготовки 080100 Экономика

Профиль подготовки «Налоги и налогообложение»  
«Бухгалтерский учет, анализ, аудит»  
«Финансы и кредит»

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения очная

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Курс                                             | 1  |
| Семестр                                          | 2  |
| Лекции                                           | 18 |
| Практические (семинарские, лабораторные) занятия | 18 |
| Самостоятельная работа                           | 36 |
| Всего часов                                      | 72 |
| Курсовая работа                                  | -  |
| Зачет (Семестр)                                  | 2  |
| Экзамен (Семестр)                                | -  |

Усть-Илимск 2011

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                                          | 3  |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА .....                                                                                                                                             | 4  |
| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ<br>В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                         | 5  |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                                         | 8  |
| 4.1. Содержание разделов дисциплины .....                                                                                                                                                          | 8  |
| 4.2. Лекционные занятия, их содержание .....                                                                                                                                                       | 9  |
| 4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание .....                                                                                                                          | 10 |
| 4.4. Вид и форма промежуточной аттестации .....                                                                                                                                                    | 10 |
| 5. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....                                                                                                                                                   | 11 |
| 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ<br>УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ<br>ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ<br>ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ..... | 12 |
| 6.1. Текущий контроль .....                                                                                                                                                                        | 12 |
| 6.2. Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля .....                                                                                                                                | 12 |
| 6.3. Тематика творческих работ.....                                                                                                                                                                | 15 |
| 6.4. Темы курсовых работ, критерии оценивания .....                                                                                                                                                | 15 |
| 6.5. Методические указания по организации самостоятельной работы .....                                                                                                                             | 15 |
| 6.6. Промежуточный контроль .....                                                                                                                                                                  | 17 |
| 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                            | 20 |
| 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                            | 22 |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;
- сформировать соответствующее понимание того, что культура деловой коммуникации содействует установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений и взаимодействиям;
- содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), склонности и стремления сотворчества и сотрудничества; привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

Указанные цели достигаются через реализацию следующих задач:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

Данная дисциплина относится к вариативной части цикла общих гуманитарных и общеобразовательных дисциплин по выбору студента Б.1. ДВ1.

Курс органично сопрягается с рядом предметов, в частности, с психологией, социологией, деловыми аспектами иностранных языков. Он позволяет системно воспринять требования современной деловой культуры. Изучению курса должно предшествовать изучение истории, философии, культурологии и психологии.

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Компетентностная карта дисциплины

| Код компетенции     | Компетенция                                                                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК-1<br>(частично), | владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения                                                   |
| ОК-6                | способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь                                                                                                |
| ОК-7<br>(частично)  | готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе                                                                                                                              |
| ПК-9<br>(частично)  | способен, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет |

Ключевыми компетенциями, формируемыми в процессе изучения дисциплины, являются ОК-1, ОК-6.

Уровневое описание признаков компетенции ОК-1:

владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения

| Уровень освоения               | Признаки проявления                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продвинутый<br>(91-100 баллов) | Владеет навыками логического мышления для выработки системного взгляда на проблемы профессиональной деятельности, способен делать содержательный анализ высказываний, текстов различных видов, оперативно выявлять и устранять логические ошибки в рассуждениях, делать обоснованные выводы в различных ситуациях профессиональной деятельности. |
| Базовый<br>(71-90 баллов)      | Знает логическую структуру языка и основные формы и законы мышления, владеет навыками и приемами анализа, синтеза, обобщения, классификации и выявления причинно-следственных связей при оценке ситуаций в профессиональной деятельности, применяет методы логического анализа и оценки корректности аналитических документов.                   |
| Минимальный<br>(41-70 баллов)  | Знает логические законы мышления, принципы, правила и категории, способен логически анализировать ситуации, связанные с профессиональной деятельностью.                                                                                                                                                                                          |

Уровневое описание признаков компетенции ОК-6:

способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь

| Уровень освоения               | Признаки проявления                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продвинутый<br>(91-100 баллов) | Способен давать точные формулировки и определения, формировать собственное безупречное рассуждение, грамотно и корректно вести аргументированную дискуссию, полемику, использовать эффективные приемы доказательства в споре, выстраивать опровержения, правильно выдвигать и эффективно проверять гипотезы. |
| Базовый<br>(71-90 баллов)      | Способен применять основные способы, правила и приемы правильного доказательного рассуждения, делать выводы, выдвигать и проверять гипотезы, правильно и грамотно строить свои высказывания как в устной, так и письменной речи.                                                                             |
| Минимальный<br>(41-70 баллов)  | Знает способы и правила логически корректной аргументации, умеет правильно ставить вопросы различных видов, ясно выражать свои мысли и доказательно отстаивать свою позицию.                                                                                                                                 |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать :

- методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности;
- основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций;
- особенности различных видов делового общения;
- особенности осуществления деловых коммуникаций, устного и письменного делового общения;
- этические нормы деловых взаимоотношений;
- структуру средств корпоративных коммуникаций;
- функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию;
- отличия и специфику деловой коммуникации от других видов коммуникаций;
- особенности письменной деловой речи, уметь вести деловую переписку и составлять служебные документы;
- причины конфликтов, возникающих в сфере профессиональной деятельности, уметь управлять конфликтными ситуациями, владеть стратегией правильного поведения в условиях конфликта, применять способы профилактики и разрешения конфликтов в коллективе;
- основные виды и формы деловых коммуникаций.

#### У м е т ь :

- собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- проводить диагностику и проектировать предложения по выстраиванию коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности;
- выбирать адекватные бизнес-процессу и деловой ситуации средства коммуникации;
- применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач;
- осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку;
- организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
- подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;
- разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;
- завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации;
- разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении.

#### В л а д е т ь :

- применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации;
- приемами установления, поддержания деловых контактов;
- составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспертных материалов/документов;
- культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций;
- подходами к определению оптимальной стратегии и тактики поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей;
- национальными особенностями психологии делового общения с иностранными партнерами.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

##### 4.1. Содержание разделов дисциплины

| № п/п     | Раздел и тема дисциплины                                     | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |                           |              | Формы текущего контроля успеваемости                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------|
|           |                                                              |         | Лекции                                                                                 | Семинар Лаборат. Практич. | Самост. раб. |                                                             |
| <b>1.</b> | <b>Психология делового общения.</b>                          | 2       | -                                                                                      | -                         | -            |                                                             |
| 1.1.      | Психологические особенности межличностных коммуникаций       | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Устный опрос, эссе                                          |
| 1.2.      | Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Устный опрос, групповое обсуждение                          |
| 1.3.      | Невербальная коммуникация:                                   | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Презентация «Невербальные средства в деловом общении»       |
| 1.4.      | Формы деловой коммуникации                                   | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Анализ принятых решений, наблюдение                         |
| <b>2.</b> | <b>Коммуникативная компетентность специалиста</b>            | 2       | -                                                                                      | -                         | -            |                                                             |
| 2.1.      | Основы коммуникативной компетентности специалиста            | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Анализ принятых решений, наблюдение, групповое обсуждение   |
| 2.2.      | Коммуникации в конфликтных ситуациях                         | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Анализ принятых решений, наблюдение                         |
| 2.3.      | Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации          | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Анализ принятых решений, групповое обсуждение               |
| <b>3.</b> | <b>Профессиональные коммуникации</b>                         | 2       | -                                                                                      | -                         | -            |                                                             |
| 3.1.      | Коммуникации в организации                                   | 2       | 2                                                                                      | 8                         | 4            | Устный опрос, групповое обсуждение, анализ принятых решений |
| 3.2.      | Культура деловых коммуникаций                                | 2       | 2                                                                                      | 2                         | 4            | Анализ принятых решений, наблюдение, эссе                   |
|           | <b>ИТОГО</b>                                                 |         | 18                                                                                     | 18                        | 36           | -                                                           |



## 4.2. Лекционные занятия, их содержание

| № п/п                                                       | Наименование разделов и тем                                  | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Формируемые компетенции         |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Раздел 1. Психология делового общения</b>                |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| 1.1.                                                        | Психологические особенности межличностных коммуникаций       | Характеристика и содержание общения. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Особенности понимания в процессе коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения.                                                                                                                                                                     | ОК-1,<br>ОК-7                   |
| 1.2.                                                        | Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи | Основы вербального (речевого) общения. Виды речи. Речь как источник информации. формы вербальной коммуникации. Культура речи. Качества речи.                                                                                                                                                                                                                                                                  | ОК-1,<br>ОК-6,<br>ОК-7          |
| 1.3.                                                        | Невербальная коммуникация:                                   | Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Невербальные средства в деловом общении.                                                                                                                                                                                                                                                                     | ОК-1,<br>ОК-7                   |
| 1.4.                                                        | Формы деловой коммуникации                                   | Формы деловой коммуникации: беседа, собрание (совещание), прием посетителей, разговор по телефону, презентация. Деловые переговоры: модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Публичное выступление.                                                                    | ОК-1,<br>ОК-6,<br>ОК-7,<br>ПК-9 |
| <b>Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста</b> |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| 2.1.                                                        | Основы коммуникативной компетентности специалиста            | Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. технические барьеры. Барьеры коммуникации в организации.                                                                                                                                                           | ОК-1,<br>ОК-6,<br>ОК-7          |
| 2.2.                                                        | Коммуникации в конфликтных ситуациях                         | Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехники воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.                                                                                                                                                 | ОК-7                            |
| 2.3.                                                        | Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации          | Классификация видов искажений информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций. Принципы эффективного выявления неистинной информации. показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический уровень; психологический уровень; социально-психологический уровень. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально- | ОК-1,<br>ОК-7                   |

|                                         |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |
|-----------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                         |                               | психологических особенностей личности коммуникатора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |
| Раздел 3. Профессиональные коммуникации |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |
| 3.1.                                    | Коммуникации в организации    | Характеристика групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Характеристика внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций. внутрикорпоративный PR-проект: от разработки до внедрения. Информационные технологии в деловых коммуникациях. | ОК-1, ОК-6, ОК-7 |
| 3.2.                                    | Культура деловых коммуникаций | Основы деловой этики. Этикет. Атрибуты делового общения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ОК-7             |

#### 4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

| Номер темы | Содержание                                                                   | Форма проведения                     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.         | Психологические особенности межличностных коммуникаций.                      | Семинар                              |
| 2.         | Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи коммуникаторов. | Решение практических задач           |
| 3.         | Невербальная коммуникация: ее роль в деловом общении.                        | Решение практических задач           |
| 4.         | Формы деловой коммуникации:                                                  | Деловая игра «Совещание»             |
| 5.         | Основы коммуникативной компетентности специалиста                            | Деловая игра «Публичное выступление» |
| 6.         | Коммуникации в конфликтных ситуациях                                         | Анализ ситуаций                      |
| 7.         | Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации                          | Решение практических задач           |
| 8.         | Коммуникации в организации                                                   | Решение практических задач           |
| 9.         | Культура деловых коммуникаций                                                | Решение практических задач           |

#### 4.4. Вид и форма промежуточной аттестации

Промежуточный контроль проводится в виде зачета в конце 2 семестра.

## 5. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению Экономика в программе данного учебного курса предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий - учебные дискуссии, рефлексивные технологии. Эти технологии в сочетании с внеаудиторной работой решают задачи формирования и развития профессиональных умений и навыков обучающихся как основы профессиональной компетентности.

### ***Классические (традиционные) технологии***

*Информационная лекция* - последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

*Обзорная лекция* - изложение материала, призванное сформировать обобщенное представление по определенным разделам, темам дисциплины.

*Семинар - беседа (эвристическая беседа)* - подготовка и выступление студентов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

### ***Технологии проблемного обучения***

*Проблемная лекция* - изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

### ***Интерактивные технологии***

*Семинар-дискуссия* - коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе.

### ***Информационно-коммуникационные образовательные технологии***

*Лекция-визуализация* - изложение содержания сопровождается демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов.

*Лекция-диалог* является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Достоинством лекции-диалога является то, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов. Диалог требует постоянного умственного напряжения, мыслительной активности студента и преподавателя. Ведется постоянный контакт со всей аудиторией, есть возможность быстрого реагирования на вопросы, повтор в объяснении непонятого.

На практических занятиях используются следующие активные и интерактивные методы: анализ конкретных ситуаций, тестирование с элементами самодиагностики, деловые и ролевые игры. Практические занятия также могут быть построены в традиционной форме, когда студентам предлагается разбор ситуаций, решение психологических задач.

Доля занятий с использованием активных и интерактивных методов составляет 50 %.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### 6.1. Текущий контроль

Значительную часть времени, отведенного на изучение дисциплины, занимают практические занятия, где предлагаются ситуативные задачи и упражнения, решая которые под руководством преподавателя обучаемые приобретают все необходимые умения и навыки. Поэтому текущий контроль заключается в проверке письменных работ студентов, тестировании по изученному материалу и выполнении контрольных работ по определенным разделам курса; при этом используется балльно-рейтинговая система.

### 6.2. Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

#### Проверочный тест

1. Сферами делового общения являются:
  - а) служебная
  - б) коммуникативная
  - в) культурная
  - г) личная
2. Характеристиками делового общения являются:
  - а) регламентирование
  - б) свобода действий
  - в) взаимный интерес
  - г) личная выгода
3. Основами делового общения являются:
  - а) партнерские отношения
  - б) взаимный интерес
  - в) личная выгода
4. Устными видами общения являются:
  - а) монолог
  - б) диалог
  - в) полилог
5. Целью переговоров может быть:
  - а) приятное времяпрепровождение
  - б) консенсус
  - в) выяснение отношений
  - г) навязывание условий
6. Качества, необходимые при деловом общении:
  - а) компетентность
  - б) тактичность
  - в) доброжелательность

г) конфликтность

7. Приемлимой формой группового обсуждения деловых вопросов является:

а) совещание

б) тренинг

в) деловая игра

г) банкет

8. Функциями делового общения являются:

а) инструментальная

б) поэтическая

в) интерактивная

г) магическая

д) социального контроля

9. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

а) информационное содержание

б) обязательность контактов всех участников

в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия

г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

а) совместный анализ проблем

б) приемы военной тактики

в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлимые формы завершения выступления:

а) призыв к действию

б) постановка вопроса

в) перечисление исследователей обозначенной проблемы

г) цитирование

Проблемные ситуации по теме «Публичное выступление как форма делового общения»

1. Вы возглавляете старую крупную фирму. Много людей в ней работает десятки лет. Фирма разрослась, и штат очень разбух. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих замов, а многие и сами будут вынуждены стать замами, в связи с укрупнением подразделений и изменением их функций. Ваше выступление перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации.

2. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени теряется из-за простоев оборудования. Многие опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Не удивительно, что на предприятии большой

процент брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.

3. К декану факультета пришли студенты, выражающие недовольство сбоями в расписании и неудовлетворительным (по их мнению) преподаванием ряда предметов. Их требование: по одному из профилирующих предметов, который из-за болезни преподавателя дается ускоренным темпом, заменить экзамен на зачет. Ваше выступление в качестве декана перед студенческой аудиторией, объясняющее положение дел и необходимость проведения экзамена. Ваши предложения по помощи студентам в освоении злополучного предмета.

4. Вы подобрали команду для выполнения престижного и выгодного проекта. Претендентов на участие в проекте было много. Вы выбрали из них 7 человек. Ваше выступление перед всеми претендентами с обоснованием выбора именно этих людей и отклонения остальных.

5. На вашем предприятии провели работу и расширили производство. В настоящее время предприятие выпускает больше продукции, чем поступило заявок от дистрибьютеров. Склады предприятия забиты. Вы выступаете с предложением по реализации скопившейся продукции и недопущению подобной ситуации впредь.

6. У вас на предприятии проходит модернизация производственной линии. Квалифицированным рабочим требуется переподготовка. В среде рабочих растет глухое сопротивление. Ваше выступление перед рабочими по поводу модернизации производства и снижения их чувства неопределенности и недовольства.

7. Ваша компания уже несколько лет довольно успешно работает, но имидж ее еще не сформирован. Вы выступаете на совете директоров с программой социальной политики компании и созданию условий для более дружелюбного отношения населения к вашей компании.

8. . В одном из «спальных» районов большого города собираются строить мусоросжигательный завод. Жители района обеспокоены, как отразится работа этого завода на состоянии окружающей среды их местожительства. Несмотря на заверения местных властей в безопасности предприятия, жители никому не верят и считают, что подобного рода предприятия должны быть на достаточном удалении от мест проживания. Они собрали митинг протеста. Ваше выступление в качестве представителя префектуры с обоснованием выбора именно этой площадки для строительства.

9. Вы декан факультета университета. День открытых дверей университета. Пришли будущие абитуриенты с родителями. С одной стороны нужно заинтересовать ребят, с другой – платят родители, и их мнение может оказаться решающим. Ваше выступление перед аудиторией старшеклассников и их

родителей.

10. Ваше выступление перед руководством компании о необходимости снижения издержек на управление, в связи с финансовым кризисом. Вы пытаетесь убедить руководство в том, что просто сокращение и увольнения служащих дадут только временные сиюминутные результаты и будут тормозом в будущем, когда ситуация будет выправляться. Ваше предложение провести реструктуризацию управления компанией, что должно привести к результатам и в данный момент и положительно сказаться в будущем. Но это требует гораздо большего времени на осуществление.

### 6.3. Тематика творческих работ (эссе)

1. Коммуникативные типы партнеров в деловом общении.
2. Психологические характеристики личности и их влияние на построение эффективной коммуникации.
3. Манипуляции и их роль в деловом общении.
4. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в деловой коммуникации.
5. Сквернословие как важная общественная проблема.

### 6.4. Темы курсовых работ, критерии оценивания

Не предусмотрены ФГОС ВПО по направлению Экономика.

### 6.5. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

К самостоятельным видам работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых при подготовке к практическим занятиям или для выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Примерные виды работы и их целенаправленная ориентация представлены в таблице:

#### Самостоятельная работа студентов

| Цель работ студента                                         | Виды самостоятельных работ студента                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Первичное овладение знаниями<br>(усвоение нового материала) | - Чтение основной и дополнительной литературы;<br>- составление плана текста, конспектирование прочитанного, графическое изображение структуры текста;<br>- выписки из текста;<br>- работа со словарями и справочниками;<br>- наблюдения;<br>- учебно-исследовательская работа; |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | - использование аудио, видеозаписей, ресурсов сети Интернет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Закрепление и систематизация знаний       | - Работа с конспектом лекции;<br>- повторная работа над материалом основной и дополнительной литературы;<br>- составление плана и тезисов ответа на специально подготовленные вопросы;<br>- составление таблиц, графиков, схем для систематизации и наглядного представления изученного материала;<br>- подготовка компьютерной презентации на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации»<br>- ответы на контрольные вопросы и тестовые задания;<br>- написание эссе;<br>- подготовка текста выступления (доклада). |
| Применение знаний.<br>Формирование умений | - Решение тестов и учебно-практических заданий для самостоятельной работы;<br>- подготовка к деловым играм, публичному выступлению                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Важным видом самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до пяти страниц текста, посвященное какой-либо изучаемой проблеме. творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики. Это способствует раскрытию творческих и аналитических способностей, привитию интереса к исследовательской деятельности.

При подготовке презентации важно раскрыть тему, логично выстроить текст и грамотно проиллюстрировать его. Требования к презентации:

- презентация должна содержать не менее 10 слайдов;
- в каждом слайде должен быть текст и иллюстрация;
- обязательным является наличие графиков, схем, диаграмм;
- слайды должны быть прокомментированы;
- студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.

#### Список дополнительных заданий для самостоятельного выполнения

1. Причины непонимания людей друг друга.
2. Как вы понимаете мысль: «всякое взаимодействие с окружающими людьми даёт нам возможность развивать навыки и испытывать характер».
3. Роль комплимента в общении.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.



5. Особенности западного и восточного делового дискурса.
6. Что вам нужно для того, чтобы стать «гением общения».
7. В чём, по-вашему, сходство и в чём различия делового и обыденного общения.
8. Какие особенности общения вы наблюдаете в социальных сетях.
9. Говорит ли вам что-нибудь о респонденте его письменная речь, какие его характеристики вы можете определить по ней.
10. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
11. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности.
12. Влияние интернета на речь современного человека.
13. Языковые ошибки и коммуникативные неудачи.
14. Клише и штампы в профессиональной речи.
15. Особенности профессионального жаргона.

#### 6.6. Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится в виде зачета в конце 1 семестра на основании балльно-рейтинговой системы.

Минимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Деловые коммуникации», закрываемой семестровой (итоговой) аттестацией, равна 100.

На основе набранных баллов, успеваемость студента в семестре определяется оценками «зачтено» и «незачтено».

- «зачтено» - от 61-100 баллов – теоретическое содержание курса освоено, пробелы, если и имеются, не носят существенного характера, имеются необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено практически безошибочно.

- «незачтено» - 60 и менее баллов – теоретическое содержание курса не освоено, практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалами курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

Распределение баллов, составляющих основу оценки работы студента по изучению дисциплины « Деловые коммуникации» в течение 18 недель:

|    |                                                                                             |                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Посещение лекционных и практических занятий (1 балл в неделю или за 1 2-х часовое занятие)  | до 18 баллов                                                                               |
| 2. | Контрольные и текущие мероприятия:<br>-Тестирование<br>-Выступление на практическом занятии | до 44 баллов<br>до 4-х баллов за каждое (всего 32 балла)<br>до 10 баллов (1 выступление- 1 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                            | балл)                                                                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Выполнение заданий по дисциплине в течение семестра:<br>-написание эссе, реферата,<br>- участие в дискуссии, деловой игре<br>-выполнение домашних заданий                                                                                                  | до 18 баллов<br>до 4 баллов<br>до 4 баллов<br>до 10 баллов (1 задание-1 балл) |
| 4. | Выполнение дополнительных практико-ориентированных заданий:<br>-участие в студенческой научной конференции<br>-реферат, эссе, (по выбору, не более 3-х заданий по 4 балла за каждое)<br>- выполнение дополнительных домашних заданий (1 балл за 1 задание) | до 20 баллов<br>до 4 баллов<br>до 12 баллов<br>до 4 баллов                    |
|    | Итого за семестр                                                                                                                                                                                                                                           | 100 баллов                                                                    |

#### Перечень вопросов к зачету

1. Цели и задачи речевой коммуникации
2. Коммуникации в системе управления: понятие, виды, уровни
3. Модели коммуникационного процесса
4. Требования к коммуникатору
5. Информационно-коммуникационные технологии
6. Инновационные коммуникации
7. Виды коммуникационных сетей и их характеристики
8. Межличностные деловые коммуникации: сущность и структура
9. Основные задачи, условия и функции делового общения
10. Техники делового общения
11. Принципы делового общения
12. Влияние обратной связи в деловом общении
13. Культура деловой речи. Основные аспекты (нормативный, коммуникативный, этический)
14. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, богатство и разнообразие, уместность
15. Использование средств речевой выразительности (тропов и стилистико-риторических фигур) в деловом общении
16. Кинетические средства общения. Мимика. Жесты и их основные разновидности. Пантомимика и позы в общении
17. Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Дистанции общения (интимная, личная, социальная, публичная).
18. Факторы эффективности в межличностных коммуникациях
19. Командные коммуникации
20. Неформальные коммуникации
21. Коммуникативные барьеры

22. Пути преодоления коммуникативных барьеров
23. Коммуникативный аспект делового совещания
24. Коммуникативные особенности собрания коллектива
25. Деловые переговоры: типы и этапы проведения
26. Модели и техники проведения деловых переговоров
27. Прием посетителей как форма делового общения
28. Деловое общение в конфликтных ситуациях
29. Деловые коммуникации как фактор формирования имиджа руководителя
30. Этика делового общения
31. Речевой этикет. Факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
32. Формулы речевого этикета. Обращение в русском языке.
33. Этические нормы общения. Этика делового общения.
34. Техника речи. Этапы подготовки к публичному выступлению (говорению).
35. Доказательность и убедительность речи. Аргументы и факты.
36. Социальные роли субъектов общения: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные.
37. Манипуляции в общении: виды манипуляций, характерные особенности некоторых манипуляторов.
38. Современные технические средства коммуникации.
39. Телефонный разговор в деловой сфере.
40. Особенности публичных коммуникаций
41. Ораторское искусство. Основные принципы.
42. Личность оратора. Знания, умения, навыки оратора.
43. Публичное выступление. Докоммуникативный и коммуникативный период.
44. Формы взаимодействия оратора и аудитории. Приемы управления. Проблемы контакта.
45. Основные характеристики аудитории. Учет особенностей аудитории при публичном выступлении.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 544 с.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2002.
3. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов /Под ред. проф. О.я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 272 с.
4. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – 15 изд. – М.: Флинта, 2009. – 320 с.
5. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. -СПб.: Знание, 2005. - 495 с.
6. Риторика и культура речи / Под ред. Л.А. Введенской, Л.Г. Павловой. –Изд. 10-е, 11-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2009, 2010. – 537 с.

### б) дополнительная литература:

1. Александров Д.Н. Самоучитель красноречия / Д.Н. Александров. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 304 с.
2. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика /Учебное пособие. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 232 с. (Серия «Библиотека студента»).
3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. – Мн.: Новое знание, 2001.
4. Кузнецов И. Н. Современная риторика: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>О</sup>», 2003.
5. Кузин Ф.А. Культура делового общения. : Практическое пособие для бизнесменов. М.: «Ось-89», 2000.
6. Культура русской речи: Учебник для вузов /Под ред проф. Л.К. Граудиной и проф. Е.Н. Ширяева. – М.: Издательство НОРМА (Издательская группа НОРМА-ИНФРА-М), 2002 – 560 с.
7. Мальханова И. Н. Школа красноречия: интенсивный учебно-практический курс речевика-имиджмейстера. – М.: ООО «АиФ-Принт», 2002. – 272 с.
8. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство «Союз», 2002. – 576 с.
9. Психология делового общения./ Авт.-сост. Фомин Ю.А. – Мн.: Амалфея, 1999.
10. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
11. Риторика / Под ред. Н. А. Ипполитовой. – М.: Проспект, 2010. – 448 с.

12. Розенталь Д.Э. Говорите и пишите по-русски правильно /Д.Э. Розенталь. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ», 2003. – 247, [9] с. – (Популярный самоучитель).
13. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, О.Н. Лапшина и др. / Под ред. Проф. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 197 с. – (Серия «Высшее образование»).
14. Таранов П.С. Искусство риторики: Универсальное пособие для умения говорить красиво и убедительно. – М.: Изд-во Эксмо, 2002. - 576 с., илл.
15. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого / Пре. С англ. Л. Бесковой. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <http://www.humanities.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование».
2. <http://www.gramota.ru> – Справочно-информационный портал «Русский язык для всех».
3. <http://www.grammar.ru> – Культура письменной речи.
4. <http://www.slovari.ru> – Словари русского языка.
5. <http://elibrary.ru>– Научная электронная библиотека.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекции проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедийным оборудованием:

- аудиторный фонд филиала БГУЭП;
- библиотека филиала БГУЭП;
- оборудование для дистанционного проектирования учебного материала;
- компьютерное оборудование и программное обеспечение.