

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»



УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
/Щербич С.Н. /
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Деловые коммуникации

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность:

**Организация работы органов государственного и муниципального
управления**

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Государственное и муниципальное управление» (организация работы органов государственного и муниципального управления), утвержденными:

- для очной формы обучения «29» августа 2019 года;
- для очно-заочной формы обучения «29» августа 2019 года;
- для заочной формы обучения «29» августа 2019 года

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «30» августа 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составили:

доцент, к.т.н.

доцент, к.э.н.



А.В. БРЮХОВ

Е.Н. ИЛЬЧЕНКО

Согласовано:

Заведующий кафедрой

«Менеджмент и маркетинг»

доцент, к.э.н.



З.Н. ВАРЛАМОВА

Специалист

по учебно-методической работе

Учебно-методического отдела



Г.В. КАЗАНКОВА

Начальник Управления

Образовательной деятельности



С.Н. СИНИЦЫН

ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 3 зачётные единицы трудоемкости (108 академических часов)

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | На всю дисциплину | Семестр |
|--|-------------------|--------------|
| | | 5 |
| Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе: | 32 | 32 |
| Лекции | 16 | 16 |
| Практические занятия | 16 | 16 |
| Самостоятельная работа, всего часов в том числе: | 76 | 76 |
| Подготовка к зачёту | 18 | 18 |
| Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины) | 58 | 58 |
| Вид промежуточной аттестации | Зачёт | Зачёт |
| Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов | 108 | 108 |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | На всю дисциплину | Семестр |
|--|-------------------|--------------|
| | | 5 |
| Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе: | 24 | 24 |
| Лекции | 8 | 8 |
| Практические занятия | 16 | 16 |
| Самостоятельная работа, всего часов в том числе: | 84 | 84 |
| Подготовка к зачёту | 18 | 18 |
| Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины) | 66 | 66 |
| Вид промежуточной аттестации | Зачёт | Зачёт |
| Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов | 108 | 108 |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | На всю дисциплину | Семестр |
|--|-------------------|--------------|
| | | 7 |
| Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе: | 8 | 8 |
| Лекции | 2 | 2 |
| Практические занятия | 6 | 6 |
| Самостоятельная работа, всего часов в том числе: | 100 | 100 |
| Подготовка к зачёту | 18 | 18 |
| Контрольная работа | 18 | 18 |
| Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины) | 64 | 64 |
| Вид промежуточной аттестации | Зачёт | Зачёт |
| Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов | 108 | 108 |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам вариативной части дисциплин Блока 1.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении дисциплины: «Введение в профессиональную деятельность».

Результаты обучения по дисциплине необходимы для освоения последующих дисциплин: «Менеджмент», «Управление персоналом», «Документационное обеспечение управления», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям:

- разбираться в партнёрах по коммуникации;
- устанавливать с ними контакты;
- вести деловые беседы, переговоры;
- владеть основами публичной речи;

освоение следующих компетенций на уровне не ниже порогового:
ОК-1 (способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции); ОК-3 (способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности); ОК-5 (способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия); ОК-6 (способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование и развитие у обучающихся основополагающих знаний, умений и навыков общения с людьми.

Задачами дисциплины являются:

- 1) способствовать формированию системы научных знаний об основах методологии деловых коммуникаций;
- 2) научить строить межличностные отношения в деловой сфере, с учётом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнёра;
- 3) сформировать практические умения и навыки организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнёрства и сотрудничества.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5),
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4),
- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9),
- владением методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействовать с другими исполнителями (ПК-17),
- способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ОК-5);
- уметь организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов ;
- уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- обладать способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);
- владеть методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействовать с другими исполнителями (ПК-17);
- эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Очная, очно-заочная, заочная формы обучения

| Рубеж | Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы | Количество часов контактной работы с преподавателем | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|---|---|----------------------|----------|----------------------|----------|----------------------|
| | | | ОФО | | ОЗФО | | ЗФО | |
| | | | Лекции | Практические занятия | Лекции | Практические занятия | Лекции | Практические занятия |
| Всего, в том числе: | | | 16 | 16 | 8 | 16 | 2 | 6 |
| Рубеж 1 | Раздел 1 | Сущность и содержание деловых коммуникаций | 6 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| | Тема 1 | Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина | 2 | - | 1 | - | - | - |
| | Тема 2 | Особенности, структура и виды деловых коммуникаций | 2 | 2 | 1 | 2 | 0,5 | - |
| | Тема 3 | Формы деловых коммуникаций | 2 | 2 | 2 | 2 | 0,5 | 2 |
| | Раздел 2 | Вербальные коммуникации в деловом общении | 4 | 6 | 2 | 6 | 1 | 2 |
| | Тема 4 | Устная речь | 2 | 2 | 1 | 2 | 0,5 | 1 |
| | Тема 5 | Документационное обеспечение деловых коммуникаций | 2 | 2 | 1 | 2 | 0,5 | 1 |
| | Рубежный контроль № 1 | | | | 2 | | 2 | - |
| Рубеж 2 | Раздел 3 | Роль личности в деловых коммуникациях | 6 | 6 | 2 | 6 | - | 2 |
| | Тема 6 | Личность как субъект деловых коммуникаций | 2 | - | 0,5 | - | - | - |
| | Тема 7 | Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации | 2 | 2 | 1 | 2 | - | 1 |
| | Тема 8 | Конфликты в деловых коммуникациях | 2 | 2 | 0,5 | 2 | - | 1 |
| | Рубежный контроль № 2 | | | - | 2 | - | 2 | - |

4.2. Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Сущность и содержание деловых коммуникаций.

1. Тема 1. Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина:

1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю.
2. Теория коммуникации как наука и ее предмет.
3. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
4. Социальные основы деловых коммуникаций.
5. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, её предмет, методы, задачи.

2. Тема 2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы:

1. Деловые коммуникации и их особенности.
2. Виды и формы деловых коммуникаций.
3. Структура деловой коммуникации.
4. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.

3. Тема 3. Формы деловых коммуникаций:

1. Деловая беседа.
2. Совещание.
3. Переговоры.

Раздел 2. Вербальные коммуникации в деловом общении.

4. Тема 4. Устная речь:

1. Речь как средство коммуникации.
2. Формы существования языка или типы речи:
 - 2.1. Литературный язык;
 - 2.2. Нелитературные формы языка.
3. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации.
4. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать:
 - 4.1. Умение говорить;
 - 4.2. Умение слушать.
5. Публичная речь в деловых коммуникациях.

5. Тема 5. Документационное обеспечение деловых коммуникаций:

1. Документирование и документ.
2. Системы документации и культура оформления документов.

Раздел 3. Роль личности в деловых коммуникациях.

6. Тема 6. Личность как субъект деловых коммуникаций:

1. Понятие личности и ее структура.
2. Темперамент и характер деловых партнёров, их влияние на процесс коммуникации:
 - 2.1. Темперамент;
 - 2.2. Характер.

3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации:
 - 3.1. Психологические типы К.Г.Юнга;
 - 3.2. Акцентуации характера.

7. Тема 7. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации:

1. Восприятие и коммуникация.
2. Понятие имиджа: содержание, типы.
3. Имидж делового человека и его слагаемые.
4. Имиджирование: стратегия и тактика.

8. Тема 8. Конфликты в деловых коммуникациях:

1. Понятие конфликта, его структура и типы.
2. Социальные конфликты, их природа и сущность:
 - 2.1. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов;
 - 2.2. Типы социальных конфликтов;
 - 2.3. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов;
 - 2.4. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений.
3. Стратегия и тактика поведения в конфликте. конфликтного поведения.
4. Конфликтное поведение и пути его преодоления.

4.3. Практические занятия

| Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы | Наименование практического занятия | Норматив времени, час. | | |
|------------------------|--|------------------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| | | | Очная форма обучения | Очно-заочная форма обучения | Заочная форма обучения |
| Всего, в том числе: | | | 16 | 16 | 6 |
| Раздел 1 Тема 2 | Сущность и содержание деловых коммуникаций Особенности, структура и виды деловых коммуникаций | | 2 | 2 | - |
| Раздел 1 Тема 3 | Сущность и содержание деловых коммуникаций Формы деловых коммуникаций | | 2 | 2 | 2 |
| Раздел 2 Тема 4 | Вербальные коммуникации в деловом общении Устная речь | | 2 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|-----------------------|--|--|---|---|---|
| Раздел 2 | Вербальные коммуникации в деловом общении | | 2 | 2 | 1 |
| Тема 5 | Документационное обеспечение деловых коммуникаций | | | | |
| Рубежный контроль № 1 | | | 2 | 2 | - |
| Раздел 3 | Роль личности в деловых коммуникациях | | 2 | 2 | 1 |
| Тема 7 | Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации | | | | |
| Раздел 3 | Роль личности в деловых коммуникациях | | 2 | 2 | 1 |
| Тема 8 | Конфликты в деловых коммуникациях | | | | |
| Рубежный контроль № 2 | | | 2 | 2 | - |

4.4. Контрольная работа (для заочной формы обучения)

Основой для контрольной работы являются методические указания к выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения направления 38.03.04 «Деловые коммуникации». – Курган. – Курганский государственный университет. 2019».

Контрольная работа ставит целью закрепление и углубление знаний, полученных при самостоятельном изучении курса.

Она выполняется по одному из предлагаемых преподавателем вариантов равной трудности. Одно практическое задание.

Объём контрольной работы рекомендуется в пределах 10-15 страниц компьютерного текста. Работа должна быть аккуратно оформлена, страницы пронумерованы, указана использованная литература.

В контрольной работе обязательно должны быть сделаны ссылки на литературные источники.

Текст работы должен быть отпечатан на компьютере через 1,5 межстрочного интервала с использованием шрифта TimesNewRoman, кегль № 14, текст распределён по ширине страницы.

Расстояние от границы листа до текста слева – 30 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм.

Страницы контрольной работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту, включая приложения. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа по центру без точки.

Абзацы в тексте следует начинать с отступа, равного 1,25 - 1,27 см.

Рекомендованный в методических указаниях список литературы следует считать минимальным.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующего практического задания.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций презентационных технологий и технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать все слайд-материалы, а также интересные для себя моменты – с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения практических занятий является самостоятельная подготовка к ним – накануне, путём повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практических занятий.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации (интегратора), коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ, а также взаимооценка и обсуждение результатов.

Часть практических занятий выполняется с использованием таких программных продуктов, как Microsoft Power Point и Microsoft Office Word. Рекомендуется повторить навыки использования указанных программ.

Для текущего контроля успеваемости по очной и очно-заочной формам обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях – в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для очной и очно-заочной форм обучения), выполнение контрольной работы (для заочной формы обучения) и подготовку к зачёту.

Рекомендуемая трудоёмкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

| Наименование вида самостоятельной работы | Рекомендуемая трудоёмкость, акад. час. | | |
|--|---|---------------------------------------|------------------------------|
| | Очная форма обучения | Очно- заочная форма обучения | Заочная форма обучения |
| Всего, в том числе: | 76,0 | 84,0 | 100,00 |
| Самостоятельное изучение тем дисциплины: | 40,0 | 48,0 | 58,00 |
| Тема 1. Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Тема 2. Особенности, структура и виды деловых коммуникаций | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Тема 3. Формы деловых коммуникаций | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Тема 4. Устная речь | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Тема 5. Документационное обеспечение деловых коммуникаций | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Тема 6. Личность как субъект деловых коммуникаций | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Тема 7. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Тема 8. Конфликты в деловых коммуникациях | 5,0 | 6,0 | 7,25 |
| Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие) | 12,0 | 12,0 | 6,0 |
| Подготовка к рубежным контролям (по 3 часа на каждый рубеж для очной и очно- заочной форм обучения) | 6,0 | 6,0 | - |
| Контрольная работа | - | - | 18,0 |
| Подготовка к зачёту | 18,0 | 18,0 | 18,0 |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для очной и очно-заочной форм обучения).
2. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной и очно-заочной форм обучения).
3. Перечень вопросов к зачёту.
4. Задания к практическим занятиям.
5. Контрольная работа (для заочной формы обучения).

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

| № | Наименование | Содержание | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|--|--|--------------|
| 1 | Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии) | Очная форма обучения | | | | | | |
| | | Распределение баллов за 5 семестр | | | | | | |
| | | Вид учебной работы: | Посещение лекций | Работа на практических занятиях | Рубежный контроль № 1 (тестирование) | Рубежный контроль № 2 (тестирование) | Оригинальность в ходе принятия решений | Зачёт |
| | | Балльная оценка: | 2 балла x 8 занятий 16 баллов | Максимум 6 баллов в зависимости и от активности | Максимум 5 балла в зависимости от результата | Максимум 5 балла в зависимости от результата | Максимум 8 баллов в зависимости от активности на практических занятиях | 30 баллов |
| | | Примечания: | За прослушанные лекции | 6 занятий | На 8-й неделе | На 16-й неделе | По итогам практических занятий | |
| | | | Максимум 16 | Максимум 36 | Максимум 5 | Максимум 5 | Максимум 8 | |
| | | Очно-заочная форма обучения | | | | | | |
| | | Распределение баллов за 5 семестр | | | | | | |
| | | Балльная оценка: | 5 баллов x 4 занятия 20 баллов | Максимум 6 баллов в зависимости и от активности | Максимум 5 балла в зависимости от результата | Максимум 5 балла в зависимости от результата | Максимум 4 балла в зависимости от активности и на практических занятиях | 30 баллов |
| | | Примечания: | За прослушанные лекции | 6 занятий | На 8-й неделе | На 16-й неделе | По итогам практических занятий | |
| | Максимум 20 | Максимум 36 | Максимум 5 | Максимум 5 | Максимум 4 | | | |
| 2 | Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета | 60 и менее баллов – незачтено; 61 и более баллов- зачтено. | | | | | | |

| | | |
|---|---|--|
| 3 | Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов | <p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов, должен выполнить все практические занятия.</p> <p>Для получения зачета по дисциплине «автоматом» обучающемуся необходимо набрать 61 балл.</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных мероприятиях кафедры.</p> |
| 4 | Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра | <p>В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение и защита заданий по пропущенным практическим занятиям (до 3-х баллов за каждое занятие); - написание реферата по выбранной теме из предложенного перечня (максимум 5 баллов); - прохождение рубежного контроля (баллы в зависимости от рубежа). <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p> |

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплин

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Рубежные контроли № 1 и № 2 проводятся в форме письменного тестирования. Варианты тестовых заданий состоят из 25 вопросов. Каждое правильно выполненное тестовое задание оценивается в 0,2 балла (0,2 балла × 25 заданий = 5 баллов). На тестирование при рубежном контроле отводится время не менее 75 минут.

Преподаватель оценивает выполнение рубежных контролей в баллах у каждого студента по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учёта текущей успеваемости.

Зачёт проводится в устной форме по заранее представленным вопросам. В билете содержится по два вопроса, каждый из которых оценивается по 15 баллов (максимально за зачёт можно получить 30 баллов). Время, отводимое студенту на сдачу зачёта, составляет не менее 25 минут.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачёта заносятся преподавателем в зачётную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачёта, а также выставляются в зачётную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежного контроля и зачёта

Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 1 по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Деловая коммуникация – это:

- а) обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д.;
- б) деловое общение.

2. Главное в деловой коммуникации – это:

- а) передача информации;
- б) повышение эффективности совместной деятельности;
- в) формирование отношений между людьми.

Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 2 по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Понятие «личность» означает:

- а) субъект коммуникаций;
- б) объект, на который направлено педагогическое воздействие;
- в) носитель нравственных ценностей.

2. Внешние качества делового имиджа включают:

- а) одежда,
- б) обувь,
- в) аксессуары,
- г) рост,
- д) походка.

**6.4.1. Примерные контрольные вопросы
для проведения зачёта
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Выделите основные этапы становления теории коммуникации как науки.
2. Каков предмет науки о коммуникации?
3. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»?
4. Что между ними общего, и каковы различия?
5. Каковы социальные основы деловых коммуникаций?
6. Каковы объект, предмет и задачи науки «Деловые коммуникации»?
7. Какие методы исследования применяются в науке «Деловые коммуникации»?
8. Что представляет собой коммуникативная компетентность?
9. Какую значимость имеет коммуникативная компетентность в вашей будущей профессиональной деятельности?
10. Что такое деловая коммуникация и каковы её особенности?
11. Каковы основные виды деловых коммуникаций?
Выделите и охарактеризуйте их.
12. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям.
13. Каковы формы деловых коммуникаций?
14. Какова структура любой коммуникации?
15. Дайте характеристику линейным моделям коммуникации, выделите их сильные и слабые стороны.
16. Что такое обратная связь, и какова её функция в коммуникации?
17. Что такое барьеры коммуникации?
Каковы основные коммуникативные барьеры?
18. Каким образом можно преодолеть барьеры коммуникации?
19. В чём заключается назначение деловых коммуникаций?
20. Что влияет на результативность деловых коммуникаций?
21. Что такое современное совещание?
22. Какие задачи реализует совещание?
23. Какие требования предъявляются к деловому совещанию?
24. Как осуществить выбор сценария реализации совещания?
25. В чём заключается сущность и назначение переговоров?
26. В каких ситуациях применяется третья сторона переговоров?
27. Опишите содержание этапов подготовки и реализации переговоров.
28. Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами (план раскладки, приглашения и др.).
29. Что такое речь? Какие существуют виды речи?
30. Какое различие существует между устной и письменной речью?
31. В каких формах существует язык? Назовите эти формы и дайте им краткую характеристику.
32. Какие стили существуют в рамках литературного языка?
33. Что понимается под метаязыком в общении? Приведите примеры использования метаслов и метавыражений.
34. Какие требования предъявляются к культуре речи?

35. Какие виды вопросов используются в процессе коммуникации?
36. Какие основные виды слушания выделяют в литературе по деловому общению?
37. Что представляет собой активное слушание? Какие этапы в нем выделяют?
38. Какие типичные ошибки слушания встречаются в процессе общения?
39. Каким требованиям должна отвечать публичная речь?
40. Каковы основные этапы классической схемы подготовки публичной речи? Назовите их и дайте характеристику.
41. Как нужно выступать перед аудиторией?
42. Что означает понятие «личность» и какие трудности встают при определении этого понятия?
43. Какие основные компоненты входят в психическую структуру личности?
44. Назовите и сопоставьте различные типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
45. Как проявляется темперамент человека в процессе коммуникации?
46. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?
47. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.
48. Что представляет собой психотип личности?
49. Что представляет собой акцентуация характера? Как она проявляется в коммуникации?
50. Выделите основные типы акцентуированных личностей и дайте им краткую характеристику.
51. Какие психотехники общения применимы в ситуациях коммуникации с разными психотипами?
52. Дайте характеристику восприятию и его роли в процессе деловых коммуникаций.
53. Что означает понятие «имидж»? Какие трактовки имиджа присутствуют в научной литературе?
54. Дайте характеристику формам проявления имиджа.
55. Каковы основные слагаемые имиджа делового человека?
56. Какие элементы имиджа включаются в «поле жизнедеятельности» делового человека?
57. Какие элементы имиджа имеют социопсихическую природу?
58. Какие элементы имиджа относятся к «языкам»?
59. В чём состоит стратегия и тактика имиджирования?
60. Что такое конфликт? В чем причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях?
61. Выделите основные стратегии поведения в конфликте и дайте им характеристику.
62. Какие конфликты являются социальными? Почему?
63. В чём суть и различие трёх классов социальных конфликтов?
64. Каковы основные конфликтные коммуникативные стратегии?
65. Каковы основные типы конфликтов, различающиеся источниками конфликта?

66. Почему различные практики предотвращения и урегулирования конфликтов являются неотъемлемой частью цивилизации? Охарактеризуйте их.

67. Каковы современные подходы к предотвращению и урегулированию конфликтов?

68. Как нужно вести себя в условиях конфликта?

6.4.2. Примерные практические задания

Задание 1.

Обсуждение ситуации: *«Руководитель хочет предупредить подчинённого о недозволенности регулярных опозданий на работу, и думает, как целесообразнее это сделать: во время лёгкой беседы за чашкой кофе или, вызвав для разговора к себе в кабинет. Безусловно, более эффективным будет второй способ передачи информации. Так как, разговор за чашкой кофе, скорее всего, будет воспринят подчинённым, как несерьёзный, а беседа в кабинете руководителя настраивает на более серьёзное восприятие той же информации».*

1. Закодировать сообщение (превращение идеи в сообщение).

Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать её, используя для этого: слова, интонации, жесты (язык тела), иные знаки, понятные адресату.

1. Выбрать канал передачи сообщения.

Отправитель должен выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования.

3. Ответить на вопросы:

1) Какие элементы включает процесс коммуникации?

2) Каковы три взаимосвязанных стороны коммуникации?

3) Какие функции выполняют коммуникации, в чём сущность этих функций?

Задание 2

Проблемная ситуация: *«Деятельность руководителя на этапе вступления в должность».*

Характеристика проблемной ситуации: *Место действия – участок сборки печатных плат, поступающих затем на другие участки цеха. В последнее время участок едва справляется с заданием. В третьей декаде каждого месяца начинается «штормовщина». Системой стали сверхурочные, работа в выходные дни, что приводит к регулярному перерасходу фонда заработной платы и отсутствию премий. Наблюдается высокая текучесть кадров. Коллектив ежегодно обновляется на 30-35%. Около 40% работников составляют молодые рабочие. Участились нарушения трудовой дисциплины, опоздания, прогулы. Возрастают потери от брака, простоев, нарушаются сроки ремонта оборудования, увеличилось число рекламаций.*

Вы утверждены в должности мастера участка сборки печатных плат в момент, когда там сложилась критическая ситуация. Коллектив с Вами не

знаком. После смены в комнате отдыха собрались рабочие.

1. Участники разбора ситуации (первая часть группы – в роли рабочих участка) должны ставить вопросы докладчикам (вторая часть группы – в роли претендентов на должность) таким образом, чтобы возникала активная дискуссия:

1) Рассказать о себе как о человеке и специалисте (Ваше прошлое, настоящее, планы на будущее)?

2) Назвать мотивы Вашего прихода именно на этот участок и занятия должности мастера?

3) Озвучить отношение к своим обязанностям, правам, полномочиям. Какие задачи Вы хотели бы решать?

4) Что Вы ожидаете от коллектива участка, в чём хотите найти поддержку и понимание?

5) Как Вы представляете себе будущее участка, трудового коллектива, его производственную деятельность, общественную жизнь и перспективы роста?

2. Докладчики (претенденты на должность) должны:

- подумать, что и в какой последовательности нужно делать в первый день работы;

- использовать интересные формы выступления (до 10 мин.), применять наглядные пособия.

3. Обучающиеся должны ответить на вопросы:

1) Что представляет собой коммуникативный процесс?

2) Какие переменные включает с себя коммуникативный процесс?

3) Что такое «Помехи» коммуникации?

4) Дайте определение понятию «сообщение»

Задание 3

1. Обсуждение ситуации: *«Россию часто называют сырьевым придатком Запада. Это обусловлено тем, что наша страна больше продаёт сырьё, а не готовый продукт. Например, экспортируем лес, а выгоднее (в два-три раза) продавать щитовые дома, мебель и т.д.»*

1. Внимательно изучить изложенную точку зрения и сформулировать ответ на вопрос: *«Почему это делается?»*.

Ответ должен соответствовать дискретной форме (одно-два слова).

2. Обсудить сформулированные письменно ответы.

3. Выбрать и оценить коммуникативные способности участников обсуждения по трём лучшим выбранным ответам.

4. Ответить на вопросы:

1) Какие возможные ошибки происходят при осуществлении коммуникаций?

2) Что можно отнести к внешним и внутренним помехам слушания?

3) Функции обратной связи в коммуникации?

6.4.3. Примерные темы рефератов для неуспевающих студентов по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Барьеры и ошибки в коммуникации: их причины и пути преодоления.
2. Виды и роль вопросов в деловом общении.
3. Деловая переписка с иностранными фирмами.
4. Деловая презентация (приветствия, представления, визитные карточки).
5. Деловое общение, его особенности, формы и функции.
6. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
7. Деловые приемы, их роль и значение в деловой коммуникации.
8. Деловые совещания.
9. Дипломатический протокол в России.
10. Дистанционное деловая коммуникация. Требования и особенности.
11. Знаки внимания при общении.
12. Имидж делового человека.
13. Искусство деловых подарков и сувениров.
14. Использование технических средств в коммуникации.
15. Как найти хорошую работу и удержаться на ней. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).
16. Как сделать свою речь убедительной.
17. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
18. Коммуникативная культура руководителя современного предприятия.
19. Коммуникативные процессы периода выборов
20. Логические аспекты делового разговора и спора.
21. Национальные особенности деловой коммуникации.
22. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
23. Невербальные средства общения.
24. Обратная связь и её значение при общении.
25. Одежда и манеры делового человека.
26. Организация и проведение деловых переговоров.
27. Организация и проведение деловых совещаний.
28. Основные техники противостояния манипуляциям.
29. Основные условия переговорного процесса.
30. Основные этапы процесса переговоров.
31. Основы переговорного процесса.
32. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
33. Особенности и правила деловой коммуникации по телефону.
34. Особенности коммуникации в условиях рыночных отношений.
35. Особенности общения по телефону. Правила телефонного разговора.
36. Официальные приемы в деловом бизнесе.
37. Подготовка и планирование переговоров.
38. Подходы к построению переговоров».
39. Позиционный и принципиальный подход в переговорах.
40. Пресс-конференция как коммуникация.

41. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
42. Психологические особенности ведения переговоров.
43. Психологические особенности публичного выступления.
44. Публичные выступления и их психологические особенности.
45. Работа с возражениями, источники возражений и структура.
46. Речевой этикет в деловой коммуникации.
47. Служебные и деловые конфликты в деловой коммуникации.
48. Слушание собеседника как элемент деловой беседы. Рекомендации к правильному слушанию.
49. Сопровождение как разновидность деловой коммуникации.
50. Современный руководитель и его профессионально значимые личностные качества.
51. Спор, дискуссия, полемика в деловой коммуникации.
52. Средства и методы психологического воздействия при общении.
53. Стратегии ведения переговоров.
54. Стратегия и тактика ведения переговоров в бизнесе.
55. Техника и психология ведения деловых бесед.
56. Типичные трудности и техника межличностного общения.
57. «Трудные люди» на производстве и основы работы с ними.
58. Уловки в споре и приемы их преодоления.
59. Управление коллективом в условиях современного предприятия.
60. Управление конфликтами в условиях современного предприятия.
61. Фильтры «Я - слушания» в общении.
62. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
63. Этика и психология критики подчиненных.
64. «Я-высказывания» и «Ты-высказывания» как способы самовыражения.
65. Свободная тема (по согласованию с преподавателем).

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежного контролей и итоговой аттестации по дисциплине, показатели, критерии, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / доцента Л.И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018.
2. Павлова Л. Г., Кашаева Е.Ю. Деловые коммуникации. Учебник для студентов ВУЗов. – М.: КНОРУС. 2016.
3. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / под ред. В. П. Ратникова. – М.: Юрайт, 2014.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Психология и этика делового общения. Учебник для бакалавров / под ред. В.Н.Лавриненко и Л.И.Чернышовой. 7-е изд. – М.: ЮРАЙТ, 2015.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов, 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2009.
3. Чернышова Л.И. Деловое общение. Учебное пособие для студентов вузов – М.: ЮНИТИ, 2008.
4. Стил, П. Т., Бизор Т. Переговоры в бизнесе. Практическое пособие. – М: НРРО, 2004.
5. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. – Ростов н/Д, МарТ, 2002.
6. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. Учебное пособие / Под общ. ред. Е.В. Охотского. – М.: Изд-во РАГС, 2012.
7. Егидес А.П. Как научиться разбираться в людях, или психологический рисунок личности. – М.: АСТ-Пресс, 2008.
8. Литвак М.Е. Как узнать и изменить судьбу. Способности. Темперамент. Характер. – Ростов н/Д.: Феникс, 2002.
9. Морозов А.В. Деловая психология. Учебник для вузов. – СПб.: Союз, 2000.
10. Хьелл Л., Зигерт Д. Теории личности: Основные положения, исследования и применение /Пер. с англ. – СПб.: ПИТЕР, 1998.
11. Юнг К.Г. Психологические типы. – М.: Академический проект, 2018.
12. Володько О.М. Имидж менеджера. – Минск: Амалфея, 2009.
13. Панасюк А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. – М.: Омега-Л, 2007.
14. Егидес А. П. Психология конфликта. Учебное пособие. (Университетская серия). - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.
15. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.:Аспект Пресс.1996.
16. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения: руководитель в повседневных контактах и конфликтах. – М.: Речь, 2002.
17. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты: общение в работе руководителей. – М.: Экономика, 2000.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Методические указания к выполнению практических работ.
2. Методические указания к выполнению контрольной работы (для студентов заочной формы обучения)

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. www.garant.ru – Справочно-правовая система ГАРАНТ.
2. www.consultant.ru – Справочно-правовая система Консультант-Плюс
3. www.kgsu.ru – ЭБС Курганского государственного университета
4. www.studentlibrary.ru – ЭБС «Консультант студента»
5. www.znaniium.com – Электронно-библиотечная система «Znaniium.com»

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

**Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Деловые коммуникации»**

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

38.03.04– Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Организация работы органов государственного и
муниципального управления

Трудоёмкость дисциплины: 3 ЗЕ (108 академических часов).
Семестры: 5 семестр (очная, очно-заочная формы обучения);
7 семестр (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: зачёт.

Содержание дисциплины:

Сущность и содержание деловых коммуникаций. Особенности, структура и виды деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь, документационное обеспечение. Личность как субъект деловых коммуникаций. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Конфликты в деловых коммуникациях.