Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Среднерусский институт управления - филиал
ФАКУЛЬТЕТ «ГОСУДАРСТВЕННОЕ, МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»
КАФЕДРА «Менеджмент и государственное управление»

Меркулов Павел Александрович

Подписан: Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ
Местоположение: Среднерусский институт управления - филиал РАНХиГС
Дата: 2021.02.03 13:33:35+03'00'

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой «Менеджмент и государственное управление»
Протокол № 1 от 27.08.2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Специальность 38.05.02 «Таможенное дело»
Специализация «Таможенные операции и таможенный контроль»
Квалификация: специалист таможенного дела
Форма обучения: заочная
Год набора: 2020

Орел, 2019 г.

Автор-составитель:
канд. эконом.наук, доцент кафедры
«Менеджмент и государственное управление» Ю.Л. Макарова

Заведующий кафедрой
«Менеджмент и государственное управление»
д-р эконом.наук, профессорТ.А. Головина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	29
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	30
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	31

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

УК ОС-4 - Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности

ОПК – 2 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

Таблица 1

Этапы освоения компетенций

Кодкомпетенции	**Наименованиекомпетенции**	**Код этапа освоения компетенций**	**Наименованиеэтапакомпетенции**
УК ОС-4	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.5	Способность провести деловую встречу, публичное выступление и деловые переговоры, используя различные риторические приёмына русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности.
ОПК - 2	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	ОПК – 2.5	Способность провести деловую встречу, публичное выступление и деловые переговоры.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Таблица 2

Результаты освоения компетенций

Кодэтапаосвоениякомпетенции	**Результатыобучения**
УК ОС-4.5	**следующих знаний:** − лексику повседневного и официального делового общения, соблюдает стилистические нормы языка переговоров. − деловой и научной коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке; **следующих умений:** − осуществлять деловую и научную коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке; − разрабатывает план публичного выступления и деловых переговоров на государственном и иностранном языках − выбирать адекватную форму деловой коммуникации; **следующих навыков:**

	− осуществления деловой и научной коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках.
ОПК – 2.5	**Следующих знаний:** − основных принципов и технологии делового общения; − деловой и научной коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке; **Следующих умений:** − осуществлять деловую и научную коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке; − использовать современные методы проведения переговоров; **Следующих навыков:** − владение приемами осуществления деловой и научной коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке; − владение технологиями электронных коммуникаций;

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается на третьемкурсе вшестом семестре и относится к базовой части дисциплин (Б1.Б.22) подготовки специалистов по направлению 38.05.02 «Таможенное дело».

Освоение дисциплины опирается на необходимый объем теоретических знаний в области экономики, а также на приобретенные ранее умения и навыки использования методов управления.

Входные знания, умения и навыки обучающегося необходимые при освоении данной дисциплины, приобретены в результате освоения предшествующих дисциплин: Б1.Б.01 «Иностранный язык», Б1.Б.25 «Русский язык и культура речи».

Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Б1.Б.20 «Экономическая безопасность».

Таблица 3

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины (модуля), часы**								
		Всего	**Семестр**							
			1	**2**	**…**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
заочная форма обучения										
Аудиторная работа, в том числе:		14				14				
лекционного типа (Л)		4				4				
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)										
практического (семинарского) типа (ПЗ)		6				6				
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)		4				4				
Контактная внеаудиторная работа, в т.ч. проводимая в электронной информационно- образовательной среде										
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		94				94				
Промежуточная аттестация	**форма**	Зачет с оцен-				Зачет с оцен-				

		кой				кой				
	час									
Общая трудоемкость	час / з.е.	108/3				108/3				

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 4

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Объем дисциплины (модуля), час. Компетенции						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР, в том числе КВР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
заочная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	30	1		2		27	О1, Т1, ПЗ1
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	24	2			2	20	О2, Т2, ПЗ2
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	30	1		2		27	О3, Т3, ПЗ3
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	24			2	2	20	О4, Т4, ПЗ4
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	4		6	4	94	Зачет с оценкой

Примечание. Форма текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), практические задания (ПЗ), зачет с оценкой.

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом с Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос;
- при проведении практических занятий: опрос, тестирование, практические задания.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов (средств):

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета с оценкой в устной форме по вопросам и (или) тестирование.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Вопросы для подготовки к опросу

Тема 1. Коммуникации в организации: особенности формирования.Формы и виды.

1. Что такое деловая коммуникация?
2. В чем состоит взаимосвязь деловой коммуникации и делового общения?
3. Перечислите основные функции деловой коммуникации.
4. От чего зависит успех деловой коммуникации?
5. При помощи каких условий реализуется деловая коммуникация?
6. Назовите основные виды деловых коммуникаций.

7. Формы и виды деловых коммуникаций в организации.
8. Внутренние коммуникации в организации.
9. Характеристика и структура коммуникаций в организации.

Тема 2. Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации

1. Какие существуют разновидности средств делового общения?
2. Особенности и виды вербального общения.
3. Элементы и разновидности невербального общения.
4. Назовите основные функции невербальных средств общения.
5. Что относят к средствам невербального общения?
6. Каково значение вербальной и невербальной информации?
7. Перечислите видыписьменных коммуникаций?
8. Какие существуют стили делового общения?

Тема 3. Деловая беседа

1. Что такое деловая беседа?
2. Перечислите достоинства деловой беседы.
3. Назовите виды деловой беседы.
4. Назовите этапы проведения деловой беседы.
5. Каковы правила ведения деловой беседы?
6. Какие существуют типы собеседников?
7 Что является спецификой телефонной деловой беседы?
8 Что включает в себя схема делового общения по телефону?
9 Назовите алгоритм телефонного делового разговора.
10 Какие фразы рекомендуется избегать в телефонной беседе?
11 Перечислите правила ведения телефонной деловой беседы

Тема 4. Деловые переговоры

1. Что такое деловые переговоры?
2. Традиционные подходы к ведению переговоров.
3. Перечислите виды переговоров.
4. Назовите цели и функции переговоров.
5. Основные этапы переговорного процесса.
6. Что в себя включает организация деловых переговоров?
7. Назовите стадии ведения деловых переговоров.
8. Перечислите основные методы ведения переговоров.
9. В чем заключается тактика завершения переговорного процесса?
10. Каковы критерии оценки результатов переговоров?

Тема 5. Деловые совещания

1. Что такое деловое совещание?
2. Назовите основные цели проведения делового совещания.
3. Перечислите виды деловых совещаний.
4. Что в себя включает технология подготовки совещания?
5. Какие этапы включает подготовка делового совещания?
6. Что такое критерии SMART?
7. Что входит в подготовку повестки дня?

Тема 6. Презентация и самопрезентация

1. Что такое самопрезентация?
2. Что представляет собой публичная речь?
3. Назовите цели публичного выступления.
4. Перечислите формы публичного выступления
5. Какие существует способы подготовки к выступлению?

Тема 7. Современные виды деловых коммуникаций: интернеткоммуникации

1. Перечислите современные виды деловых коммуникаций

2. Каковы требования к разработке и содержанию сайта организации?
3. Что такое сайт внутренний и сайт внешний?
4. Что такое электронная коммуникация?
5. Место интернета в системе средств современной коммуникации.
6. Назовите особенности и функции электронной коммуникации

Тема 8. Деловая этика и имидж

1.Что такое деловой имидж?
2. Что такое деловая репутация?
3. В чем отличие имиджа от репутации?
4. Какие характеристики присущи имиджу?
5. Перечислите важнейшие составляющие деловой репутации.
6. Назовите функции имиджа.

Тема 9. Деловые конфликты

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
7. Что такое деловой конфликт?
8. Перечислите основные виды деловых конфликтов.
9. Назовите причины деловых конфликтов в организации.
10. Какие существуют способы разрешения деловых конфликтов?

Материалы текущего контроля успеваемости
Практические задания

Тема 1. Коммуникации в организации: особенности формирования.Формы и виды.

Практическое задание по теме 1. Коммуникации в организации: особенности формирования.Формы и виды.

1. Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации. Внесите ваши примеры в таблицу:

Функция	Тип сообщения	Пример сообщения
1)		
2)		
3)		
4)		

Напишите два варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.

2. Проанализируйте сообщение руководителя новому сотруднику, используя модель коммуникации Ф.Шульца фон Туна.

Руководитель: «Да-а. А ваш предшественник справлялся с этой работой намного быстрее...»

Результаты выполнения этого задания представьте в виде таблицы, заполнив вторую колонку:

Аспекты сообщения	Переданное руководителем сообщение	Воспринятое подчиненным сообщение
Предметное содержание		
Самовыражение		
Отношение		
Воздействие		

Заполните третью колонку таблицы.

Тема 2.Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации

Практическое занятие по теме 2. Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации

Составьте кроссворд по следующим вопросам:

По горизонтали

2. Эмоциональное состояние, возникающее в ответ на всевозможные экстремальные воздействия
8. Файл с записями о событиях в хронологическом порядке
9. Общее, согласованное мнение, выработанное в ходе обсуждения
10. Процесс восприятия партнером друг друга
14. Выразительное движение мышц лица, соответствующее переживаемым чувствам и настроениям
15. Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности
18. Сопереживание другому человеку
19. Соперничество в чем-либо, борьба за достижение лучших результатов
22. Воздействие на поведение человека с целью побудить его делать что-либо

По вертикали

1. Сильное эмоциональное переживание, которое возникает в критических условиях при неспособности найти выход из опасных и неожиданных ситуаций
3. Документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другой относящейся к делу информации
4. Способность живого существа воспринимать внешние впечатления, ощущать, испытывать что-нибудь
5. Искусство нравиться другим людям, производить на них приятное впечатление
6. Функция речевой деятельности, служащая для выражения эмоций
7. Поведение, направленное на следование порядку
10. Самостоятельное копирование действий, воспринятых у других
11. Интонационно-выразительная окраска речи
12. Правила соблюдения расстояния между общающимися людьми
13. Отзыв, обсуждение чего-либо с целью выразить свою точку зрения
16. Самостоятельное копирование действий, воспринятых у других
17. Скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного поведения
18. Нормы поведения, мораль человека или какого-либо класса людей
19. Процесс передачи, получения, восприятия и понимания информации
20. Столкновение противоположных интересов
21. Невербальное общение людей с помощью прикосновениий

Тема 3. Деловаябеседа. Практическое занятие по теме 3Деловая беседа

Работа в малых группах по заданию преподавателя: выбирается жюри из студентов. Остальные делятся на группы и готовят сценарий деловой беседы на тему: «Продать

слона». Каждая группа представляет ситуацию. Жюри оценивает и выставляет баллы (места), указывая свои замечания и рекомендации.
Группа делится на 2 малые подгруппы, совместно определяют объект сделки и готовят предварительные релизы для переговоров. Определяют группу переговорщиков, место, время и другие условия для ведения переговоров.

Тема 4. Деловые переговоры. Практическое занятие по теме 4. Деловые переговоры

Группа делится на 2 малые подгруппы и получает от преподавателя задания самостоятельно подготовится к переговорам на тему: «Покупатель и продавец заключают контракт». Подгруппы совместно определяют объект сделки. Определяют стороны переговорного процесса. Проводят переговоры. Результатом переговоров должен стать оформленный и подписанный сторонами договор.

Лабораторная работа по теме 4.

Деловая игра «Оратор».

Цель игры: оценка аудиторией результатов одноактного вербального общения. Предложите каждому студенту кратко, в течение 3-5 минут изложить товарищам по группе то, каким образом он представляет свое положение в обществе после окончания университета. Информация может быть вполне относительной. В ходе выступления его товарищи дают ему оценку по пятибалльной системе, оценивая:

1. Внешний вид;
2. Уверенность всебе;
3. Благожелательность.

После выступления листки с анонимными оценками передаются выступавшему, что дает ему возможность оценить свою «презентабельность» при кратковременном общении.

Тема 5. Деловые совещания. Практическое занятие по теме 5. Деловые совещания.

Студенты готовят по выбору концепцию (план) проведения разного вида совещания.

Тема 6. Презентация и самопрезентация. Практическое занятие по теме 6. Презентация и самопрезентация

Студенты делятся на малые группы и готовят презентации на заданные преподавателем темы: «Контакт и самопродвижение», «Важное собеседование», « Публичное выступление». Каждая группа выступает со своей презентацией в течение 3-5 минут. По окончании выступлений результаты обсуждаются и делаются выводы.

Тема 7. Современные виды деловых коммуникаций: интернеткоммуникации. Практическое занятие по теме 7. Современные виды деловых коммуникаций: интернеткоммуникации

В соответствии с требованиями к разработке и содержанию сайта организации студентам дается задание разработать сайт организации (по выбору).

Тема 8. Деловая этика и имидж. Практическое занятие по теме 8. Деловая этика и имидж

Задание 1

Уместно ли употребление этикетных формул в приведённых ниже примерах? Какой эффект может вызвать использование моделей речевого этикета: а) если оно стилистически немотивированно; б) если оно обусловлено определённой стилистической задачей?

Позвольте от вас звякнуть? Разрешите с вами покалякать? Был весьма рад с вами поболтать. Премного благодарен вам,дети. Привет, уважаемый Анатолий Петрович! По какому поводу плачешь, девочка? Какими судьбами, многоуважаемая Людмила Васильевна! Наше вам с кисточкой, господин директор!

Задание 2

Проиграйте предложенные речевые ситуации.

При обсуждении и разборе выполненного задания обратите внимание на поведение его участников, их мимику, жесты, интонацию, соблюдение этикетно-речевых правил.

а) Вы – студент Ікурса. Вам необходимо обратиться с просьбой: к ректору, декану, заведующему кафедрой, преподавателю, товарищу.

б) Вы – председатель профсоюзного комитета организации. К вам пришел: ваш старый друг (подруга), старый знакомый ваших родителей, незнакомый мужчина (женщина), незнакомый молодой человек (девушка), руководитель организации, технический работник. Примите их.

в) Вы – работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

– ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;

– ученого из университета выступить на научно-практической конференции;

– преподавателя вуза выступить с лекцией перед работниками администрации;

– руководителя предприятия оказать помощь в проведении городского мероприятия.

г) Вы – руководитель коммерческой структуры. У вас в фирме есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 3-4 претендентами на это место. Они пришли по объявлению.

Задание 3

Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придётся обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к милиционеру, чтобы уточнить, как проехать на выставку; 3) к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника; 4) к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 5) к приятелю, чтобы попросить у него учебник; 6) к преподавателю, чтобы попросить его принять у вас досрочно экзамен.

Тема 9. Деловые конфликты

Практическое занятие по теме 9. Деловые конфликты

Проведение деловых игр на тему: «Конфликт на промышленном предприятии», «Оказание давления».

Цель: Влияние конфликтов на формирование коммуникационного процесса в организации. Отработка навыков разрешения конфликтов в организации.

Типовые тестовые задания по темам

Тема 1. Коммуникации в организации: особенности формирования.Формы и виды.

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. *всех выше перечисленных дисциплин.*

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. *устная и письменная речь;*
4. интонации голоса;
5. грамотность.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;

4. выражение лица;
5. *все перечисленные.*

Вопрос 4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует … .

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. *выделение и понимание смысловой части;*
5. передача сообщения.

Вопрос 5. Ключевая фаза общения – это ….

1. *восприятие;*
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

Вопрос 6. К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

1. *согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;*
2. *эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;*
3. должностная субординация;
4. сочетание формального и неформального общения;
5. сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

Вопрос 7. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника*:*

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. *«Личная жизнь».*

Вопрос 8. Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника*:*

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. *«Терпеливый слушатель»;*
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

Вопрос 9. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

1. искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
2. будьте хорошим слушателем
3. *внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне*
4. говорите о том, что интересует вашего собеседника
5. поощряйте других говорить о себе

Тема 2. Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации

Вопрос 1. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. *мимики, жестов, позы;*
3. тона голоса и его интонаций;

4. всего выше перечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

Вопрос 2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. *пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.*

Вопрос 3. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ….

1. *в первые минуты знакомства;*
2. в процессе обмена информацией;
3. при аргументировании;
4. в процессе спора;
5. в завершении общения.

Вопрос 4. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. *за круглым столом;*
3. за квадратным столом;
4. за журнальным столиком;
5. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. *очки с затемненными стеклами;*
2. располагающий взгляд;
3. доброжелательная улыбка;
4. строгий деловой костюм;
5. готовность вести записи.

Вопрос 6. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. *жесты-символы;*
5. жесты - проявления аффекта.

Вопрос 7. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. для акцентирования внимания;
5. *во всех выше перечисленных случаях.*

Вопрос 8. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. *американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».*

Вопрос 9. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;

3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 10. Мимика и язык тела являются наиболее ярким проявлением … .
1. жестов-иллюстраторов;
2. жестов-регуляторов;
3. жестов-адаптеров;
4. жестов-символов;
5. жестов-проявления аффекта.

Тема 3. Деловая беседа

Вопрос 1. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,…
1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников;
5. определяется статусом собеседников.

Вопрос 2. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?
1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

Вопрос 3. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:
1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 5. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов
1. символов;
2. адаптеров;
3. иллюстраторов;
4. регуляторов;
5. проявления аффекта.

Вопрос 6. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:
1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Вопрос 7. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. *все выше перечисленные варианты верны.*

Вопрос 8. Психологически мобильных людей отличает … .

1. полнота их погружения в процесс общения;
2. легкая концентрация внимания;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
5. *все перечисленное.*

Вопрос 9. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. *торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;*
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

Вопрос 10. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. *по темпераменту холерики и сангвиники;*
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Тема 4. Деловые переговоры

Вопрос 1. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. *все перечисленное.*

Вопрос 2. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

1. выявление области взаимных интересов;
2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. *все перечисленное.*

Вопрос 3.К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:

1. выбор общеинтересной темы;
2. использование шуток и острот;
3. форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
4. замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
5. *все перечисленное.*

Вопрос 4. Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих слагаемых:

1. *внимание;*
2. *дружелюбие;*

3. *активность;*
4. компетентность;
5. доброжелательность.

Вопрос 5. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. *Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;*
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

Тема 5. Деловые совещания

1. Что не относится к причинам проведения совещания?

А) анализ трудных проблем;

Б) принятие решений по сложным, комплексным проблемам;

В) доведение до сведения исполнителей принятое решение.

2. Приглашая участников на совещание, целесообразно:

А) максимально сузить круг участников совещания;

Б) приглашать максимально большое число участников;

В) участники совещания должны быть постоянно одни и те же.

3.Сто относится к правам участников совещания:

А) право на обдумывание ответа или аргументации:

Б) право на пересмотр или уточнение своей позиции;

В) все перечисленное.

4. При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается:

А) за 1,5-2 недели до его проведения;

Б) за 10 дней до его проведения;

В) за 1 неделю до его проведения;

5. Что демонстрирует уровень организованности проведения совещания?

А) завершение совещания точно в обусловленное время;

Б) обеспечение участников совещания бумагой для записей;

В) подготовка и оборудование помещения для проведения совещания;

6.Оптимальная продолжительность делового совещания должна быть:

А) 20-30 мин

Б) 45-60 мин

В) 60-90 мин

7.Каково оптимальное количество участников совещания:

А) 6-7 чел

Б) 10-12 чел

В) 8-10 чел

9. Какой вид совещания проводится в назначенные дни и часы для получения информации о текущем состоянии дел по схеме вертикального распределения информации:

А) диспетчерское

Б) оперативное

В) инструктивное

10.Что не входит в повестку дня:

А) тема совещания

Б) цель совещания

В) наименование вида совещания

Тема 6. Презентация и самопрезентация

Вопрос 1. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно -

1. в любых деловых встречах;
2. в неофициальных встречах;
3. в странах Востока;
4. *в мусульманских странах;*
5. при встрече многочисленной делегации.

Вопрос 2. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
5. *здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.*

Вопрос 3. Посетитель, входящий в комнату учреждения -

1. *не должен стучать в дверь;*
2. не должен стучать, если в комнате находится несколько сотрудников;
3. должен постучать, затем войти;
4. должен постучать, открыв дверь спросить разрешения войти, затем войти.
5. должен постучать и войти только после положительного ответа;

Вопрос 4. При личном знакомстве визитная карточка –

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. *вручающий вслух произносит имя и фамилию;*
4. вручающий подписывается и проставляет дату;
5. вручающий вслух произносит имя и фамилию, подписывается и проставляет дату.

Вопрос 5. Никогда и никому не рекомендуется дарить -

1. *часы;*
2. бутылку без фирменной коробки;
3. слишком дорогой подарок;
4. личные вещи;
5. цветы, не сняв упаковку.

Вопрос 6. Что отличает персонал компании-организатора презентации от гостей?

1. *нагрудные именные карточки с указанием фамилии, имени, отчества и должности;*
2. *выполнение роли "хозяев";*
3. радушие и готовность помочь;
4. уверенность и радушие;
5. стремление обеспечить гостей всей необходимой информацией.

Вопрос 7. При проведении презентаций основное внимание необходимо уделить -

1. процессу угощения и создания хорошего настроения;
2. тому, чтобы размер помещения соответствовал числу приглашенных;
3. *тому, чтобы донести до приглашенных полную информацию о компании;*
4. наладить диалог с потенциальными клиентами;
5. музыкальному сопровождению презентации.

Вопрос 8. Приемы носят деловой характер и проводятся с целью -

1. *углубления и расширения контактов;*
2. *получения нужной информации в неофициальной обстановке;*
3. установления новых контактов;
4. приема пищи;
5. дегустации напитков.

Вопрос 9. Вид приемаизбирается в зависимости от … .

1. *случая, по которому необходимо устроить прием;*
2. времени проведения приема;
3. статуса гостей;
4. продолжительности пребывания делегации;
5. количества членов делегации.

Вопрос 10. Что относится к основным рекомендациям поведения на приеме?

1. не шумите;
2. не суетитесь;
3. не бегайте;
4. не привлекайте внимания своей одеждой;
5. *все перечисленное.*

Тема 7. Современные виды деловых коммуникаций: интернеткоммуникации

Вопрос 1. Манипуляция начинается там, где кончается … .

1. взаимопонимание;
2. *логика и здравый смысл;*
3. желание понимать собеседников или партнеров;
4. способность рассуждать на уровне взрослого;
5. честность, осознанность, свобода и доверие.

Вопрос 2. Исходя из того, на каких наших чувствах играет манипулятор, их можно разделить на _____ основных типов.

1. пять;
2. *шесть;*
3. семь;
4. восемь;
5. девять.

Вопрос 3. Одна из самых коварных и жестоких манипуляций – это манипуляция …

1. манипуляция страхом;
2. манипуляция неуверенностью в себе;
3. *манипуляция любовью;*
4. манипуляция чувством вины;
5. манипуляция чувством жалости.

Вопрос 4. Характеристика: часто выходит за рамки темы деловой беседы; в ходе деловой беседы часто своей позицией и подходом неосознанно провоцирует собеседников на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами соответствует типу собеседников … .

1. *Вздорный человек;*
2. Болтун;
3. Хладнокровный, неприступный;
4. Незаинтересованный;
5. Почемучка.

Вопрос 5. Собеседники, которые спокойны и немногословны. Вы не знаете, о чем они в действительности думают или чего хотят. Это тип собеседника _____

1. Сверхпокладистый;
2. Вечный пессимист;
3. *Молчун;*
4. Нерешительный;
5. Скрытный.

Вопрос 6. В ходе переговоров вы обнаружили, что предложения Ваших партнеров нереальны, они блефуют. Что делать?

1. Прямо и резко сказать им об этом.

2. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению.

3. Сделать вид, что вы ничего не заметили и продолжать переговоры.

4. Прервать переговоры.

5. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению, но в дальнейшем отказаться от сотрудничества.

Вопрос 7. Вы, являясь руководителем, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?

1. Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным.

2. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.

3. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.

4. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним.

5. Поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями.

Вопрос 8. Вы успешно ведете переговоры. На обсуждение выносится вопрос, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?

1. Продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен.

2. Сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством.

3. Ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству.

4. Отказаться от дальнейшего ведения переговоров.

5. Лучше избегать подобных ситуаций.

Вопрос 9. Один из первых шагов в общении с трудными людьми должен состоять в том, чтобы … .

1. взять под контроль свои эмоции;

2. отдавать себе отчет в существовании некоторых скрытых интересов или нужд, которые они удовлетворяют, действуя таким образом;

3. стараться не принимать на свой счет слова и поведение другого человека;

4. использовать те приемы общения, которые позволяют дать выход эмоциям другого человека;

5. понять, какие желания и интересы человека делают его трудным в общении с ним.

Вопрос 10. В общении с трудными людьми различных типов … .

1. можно с успехом использовать общие принципы;

2. наиболее эффективными могут быть специальные подходы, учитывающие особенности каждого типа в отдельности;

3. ключевой момент состоит в том, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы;

4. ключ к решению проблемы состоит в открытом обсуждении причин "трудного" поведения человека;

5. особенно важно не попасть в ловушку ответственности.

Тема 8. Деловая этика и имидж

Вопрос 1. Различными элементами структуры морали являются:

1. нормы
2. правила
3. запреты
4. принципы
5. *все перечитсленное*

Вопрос 2. Главной и определяющей функцией морали является

1. ценностно-ориентирующая
2. воспитательная
3. *регулятивная*
4. познавательная
5. оценочная

Вопрос 3. К «инструментам» регулирования нравственных отношений относятся:

1. морально-этические принципы
2. общественное мнение
3. моральный авторитет
4. традиции, обычаи, заповеди, привычки
5. *все перечисленное*

Вопрос 4. Какая функция морали позволяет оценивать поступки, цели и средства с точки зрения побуждающего намерения?

1. воспитательная
2. *мотивационная*
3. регулятивная
4. познавательная
5. оценочная

Вопрос 5. Какая функция морали направлена на приобретение этических знаний, которые в комплексе помогают сформулировать модель нравственного поведения?

1. воспитательная
2. мотивационная
3. регулятивная
4. *познавательная*
5. оценочная

Вопрос 6. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. *в странах Дальнего и Ближнего Востока;*
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 7. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в XVII в;
2. *в начале XVIII века*;
3. в конце XIX века;
4. в начале XX века;
5. в наше время.

Вопрос 8. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. *общегражданский;*
3. придворный;
4. воинский;
5. дипломатический.

Вопрос 9. Большинство правил идентичны или в той или иной мере совпадают этикета ….

1. общегражданского и дипломатического;

2. общегражданского и делового;
3. дипломатического и воинского;
4. дипломатического и придворного;
5. придворного и воинского.

Вопрос 10. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;

2. в начальной школе;
3. в средней школе;
4. обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении;
5. когда понадобится.

Тема 9. Деловые конфликты

Вопрос 1. Какова цель реалистического конфликта?

а) достичь конкретных результатов;

б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).

в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.

1. только а);
2. только б);
3. только в);

4. а) и б);

5. а) и в).

Вопрос 2. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;

2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 3. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;

3. вообще неконфликтные люди;

4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
5. люди, желающие самоутвердиться в конфликтной ситуации.

Вопрос 4. Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;

5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 5. Для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него психологи рекомендуют:

1. Выделить основную проблему;
2. Определить причины конфликта;
3. Рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта;
4. Выяснить, каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта;

5. Все перечисленное.

Вопросы для контроля самостоятельной работы:

1. Типология манипуляторов по ЭвереттШостром

2. Категории Вирджинии Сатир
3. Манипулятивные роли по Эрику Берну
4. Метод мозгового штурма
5. Метод синектики
6. Метод ассоциаций
7. Метод записной книжки
8. Креативный вопросник
9. Принцип кооперации Г.П. Грайса.
10. Принцип коммуникации Дж. Н. Лича.
11. Эффективность речевой коммуникации.
12. Доказательность и убедительность речи.
13. Диалог и монолог.
14. Понятие речевого этикета.
15. Конкретные коммуникативные ситуации и формулы речевого этикета.
16. Цели и виды презентации
17. Подготовка к презентации
18. Алгоритм процесса презентации
19. Маркетинговые коммуникации.

4.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

4.2.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Фонд оценочных средств по дисциплине утвержден и хранится на выпускающей кафедре.

Таблица 5

Кодкомпетенции	**Наименованиекомпетенции**	**Код этапа освоения компетенций**	**Наименованиеэтапакомпетенции**
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.5	Способность провести деловую встречу, публичное выступление и деловые переговоры, используя различные риторические приёмына русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности.
ОПК - 2	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	ОПК – 2.5	Способность провести деловую встречу, публичное выступление и деловые переговоры.

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа формирования установлены паспортами компетенций ОП ВОпоспециальности 38.05.02 «Таможенне дело» (приложение 1.2)

4.2.2 Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования описание шкал оценивания.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета с оценкой.

Шкала оценивания:зачтено./не зачтено, отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

Таблица 5

Показатели, критерии и оценивание компетенций по этапам их формирования

Наименование темы	Код компетенции	Критерии оценивания	Оценка
Коммуникации в организации: особенности формирования. Формы и виды	УК ОС-4 ОПК - 2	Ответ студента полностью соответствует заданной теме; тема раскрыта системно, исчерпывающе и глубоко осмыслена; студент умеет анализировать и обобщать информацию; содержание ответа ясное по структуре, последовательное по изложению; позиция отвечающего представлена в полной мере и убедительно аргументирована, приведены примеры; отвечающий понимает суть проблемы, демонстрирует самостоятельность и критичность суждений. Языковое оформление ответа полностью адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено свободно, с использованием богатых лексических и грамматических возможностей языка; студент демонстрирует безупречное владение метаязыком дисциплины.	Отлично зачтено
Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации.	УК ОС-4 ОПК - 2		
Деловая беседа.	УК ОС-4 ОПК - 2		
Деловые переговоры	УК ОС-4 ОПК - 2		
Деловые совещания.	УК ОС-4 ОПК - 2	Ответ студента соответствует заданной теме; тема раскрыта достаточно полно и верно; содержание ясное по структуре, последовательное по изложению; приведены отдельные аргументы и/или примеры; отвечающий понимает суть проблемы, но затрудняется в построении самостоятельных и критичных суждений. Языковое оформление ответа адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; имеются отдельные стилистические недочеты (не более 3-х) при соблюдении остальных норм речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено достаточно свободно, но без использования выразительных возможностей языка; студент демонстрирует владение основными средствами метаязыка дисциплины.	Хорошо зачтено
Современные виды деловых коммуникаций: интернеткоммуникации.	УК ОС-4 ОПК - 2		
Деловая этика и имидж.	УК ОС-4 ОПК - 2		
Деловые конфликты	УК ОС-4 ОПК - 2		
.		Ответ студента в целом соответствует заданной теме, однако присутствует неполнота изложения; тема раскрыта частично либо поверхностно; позиция отвечающего представлена недостаточно определенно	Удовлетворительно зачтено

		либо представлена формально, бездоказательно; студент затрудняется в приведении аргументов и/или примеров; не владеет проблемой, ограничиваясь воспроизведением материала. Структура ответа не вполне ясная, изложение с заметными нарушениями логической последовательности; в языковом оформлении ответа фиксируется нарушение требований научного стиля речи (не более 5 стилистических нарушений) либо имеются другие типы речевых ошибок); слабое владение метаязыком дисциплины Ответ студента лишь приблизительно соответствует теме; тема не раскрыта; имеются значительные нарушения смысла и логики изложения; отсутствует понимание сути вопроса. Структура ответа не соответствует критерию логичности; языковое оформление неудовлетворительное; невладение метаязыком дисциплины компетенции не сформированы	Не удовлетворительно Не зачтено

4.2.3. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Теоретические основы формирования деловых коммуникаций.

2. Коммуникация как процесс.

3. Элементы коммуникации.

4. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.

5. Типы коммуникаций.

6. Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникаций.

7. Познавательная коммуникация. Убеждающая коммуникация.

8. Экспрессивная коммуникация. Суггестивная коммуникация. Ритуальная коммуникация.

9. Визуальная, мифологическая и перформансная коммуникации.

10. Коммуникации в организации: особенности формирования. Сущность и виды коммуникаций.

11. Коммуникация как функция управления организацией. Понятие организации.

12. Характеристики внешней среды организации.

13. Внутренние коммуникации в организации-виды коммуникаций.

14. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций. Виды коммуникаций в организации.

15. Межличностные коммуникации в организации. Современные коммуникационные технологии в организации.

16. Деловое общение– понятие, виды. Роль и сущность общения.

17. Понятие общения. Идентификация, стереотипизация, рефлексация. Общение как деятельность.

18. Цели и функции общения. Виды общения

19. .Деловая беседа-этапы.Способы воздействия на собеседника.

20. Удержание внимания .Виды речи.

21. Невербальные деловые коммуникации.

22. Вербальные деловые коммуникации.кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика

23. Выступление перед аудиторией как вид делового общения.

24. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к выступлению.

25. Внешний облик оратора и язык выступления. Умение вести диалог.

26. Переговоры. Стили ведения деловых переговоров.

27. Умение слушать. Виды слушания. Роль умения слушать в деятельности руководителя. Факторы влияющие на эффективность проведения переговоров.

28. Этапы переговоров. Требования к проведению переговоров.

29. Деловые совещания. Виды деловых совещаний. Требования к проведению деловых совещаний.

30. План проведения делового совещания. Ошибки делового совещания, снижающего его эффективность.

31. Презентация. Понятие презентации. Требования к оформлению презентации. План подготовки презентации.

32. Деловая этика и имидж. Понятие и особенности делового этикета и делового имиджа. Особенности делового этикета различных стран. Правила делового этикета и делового имиджа.

33. Письменные коммуникации. Требования к письменным коммуникациям. Параметры письменных коммуникаций. Деловые письма, резюме и другие виды письменных коммуникаций.

34. Самопрезентация. Понятие самопрезентация. Требования предъявляемые при подготовки самопрезентации. Особенности самопезентации руководителя. Открытость руководителя. Определение своих целей.

35. Современные виды коммуникаций: интернеткоммуникации. Сайт организации как вид интернеткоммуникаций. Требования к разработке и содержанию сайта организации. Сайт внутренний и сайт внешний организации. Социальные сети как элемент коммуникации.

36. Маркетинговые коммуникации. Особенности маркетинговых коммуникаций. Процесс маркетинговых коммуникаций.

37. Конфликт,его значение в процессе формирования коммуникаций. Виды конфликтов в организации.

38. Влияние конфликтов на формирование коммуникационного процесса в организации. Способы разрешения конфликтов в организации

Типовые тестовые задания для промежуточного контроля

1. Различными элементами структуры морали являются:

1.нормы

2.правила

3.запреты

4.принципы

5.все перечитсленное

2. Главной и определяющей функцией морали является

1.ценностно-ориентирующая

2.воспитательная

3.регулятивная

4.познавательная

5.оценочная

3. К «инструментам» регулирования нравственных отношений относятся:

1. морально-этические принципы
2. общественное мнение
3. моральный авторитет
4. традиции, обычаи, заповеди, привычки
5. *все перечисленное*

4. Какая функция морали позволяет оценивать поступки, цели и средства с точки зрения побуждающего намерения?

1.воспитательная
2.мотивационная
3.регулятивная
4.познавательная
5.оценочная

5. Какая функция морали направлена на приобретение этических знаний, которые в комплексе помогают сформулировать модель нравственного поведения?

1.воспитательная
2.мотивационная
3.регулятивная
4.познавательная
5.оценочная

4.4. Методические материалы

Изучение дисциплины завершается зачетом, который проводится по всему её содержанию. В самом начале учебного курса желательно ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, практических занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем примерных вопросов к зачету.

Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной рабочей программе. Необходимо тщательно изучить формулировку каждого вопроса, вникнуть в его суть, желательно составить план ответа. Обычно план включает в себя:

- показ теоретической и практической значимости рассматриваемого вопроса;
- обзор освещения вопроса в истории;
- определение сущности рассматриваемого предмета;
- основные элементы содержания и структуры предмета рассмотрения;
- факторы, логику и перспективы эволюции предмета;
- показ роли и значения рассматриваемого материала для практической деятельности.

План ответа желательно развернуть, приложив к нему ссылки на первоисточники с характерными цитатами. Необходимо отметить для себя пробелы в знаниях, которые следует ликвидировать в ходе подготовки, для чего возможно обратиться за консультацией к преподавателю.

В данном курсе изучается концепция деловых коммуникаций, связанная с профессиональной деятельностью путем формирования корпоративной стратегии, программы организационного развития и изменений, механизмов ее реализации на основе применения количественных и качественных методов проведения делового общения, экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов, а также управления бизнес-процессами систем различного уровня.

В связи с этим студенты должны хорошо понимать основные концепции и базовые понятия деловых коммуникаций; закономерности развития коммуникационных систем.

Студенты должны хорошо представлять себе основные понятия, формы и инструменты деловых коммуникаций и коммуникационных, основные тенденции развития экономики в условиях глобализации.

В подавляющем большинстве студенты – это будущие менеджеры, специалисты по управлению персоналом,аудиторы, чья деятельность связана с принятием управленческих решений на основе оценки и понимания происходящих экономических процессов.

Обучение по дисциплине«Деловые коммуникации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекционные, практическиезанятия), а также самостоятельной работы студентов. При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» рекомендуется пользоваться контрольными вопросами к каждой теме, программой курса, рекомендуемой основной и дополнительной литературой.

К каждой теме занятий студентам необходимо готовиться заранее.

В процессе подготовки к практическим занятиям студентам предлагается выполнить следующие **домашние задания**:

- ознакомиться с вопросами к теме, рассматриваемой на лекции и практическом занятии.

- прорешать тестовые задания по теме.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия, лабораторные работы) и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия дисциплины «Деловые коммуникации» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

– знакомит с новым учебным материалом;
– разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
– систематизирует учебный материал;
– ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

– внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
– ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
– запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическимзанятиям:

– внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– выпишите основные термины;
– ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
– уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

– готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

– рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

*Подготовка к зачету.*К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

– программой дисциплины;

– перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;

– тематическими планами лекций, практических занятий;

– контрольными мероприятиями;

– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

– перечнем вопросов к зачету.

После этого у студентов должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22455.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780
3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39472

6.2. Дополнительная литература

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24892
2. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
3. Райзберг Б. Деловые коммуникации - основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. - 2013.
4. Anita Bischof, Klaus Bischof Besprechungen: TaschenGuide. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2012 г.
5. Wolfgang Mentzel Rhetorik: Frei und uberzeugend sprechen. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2010.
6. Gavin Kennedy Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time. - UK: Random House, 2008.

7. Patti Wood Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma. - USA, California: New World Library, 2012.
8. Allan Pease, Alan Garner Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure - UK: Orion Pub Co, 2002.
9. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. Cialdini Yes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive. - USA, New York: Free press, 2008.
10. Jim Camp Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know. - USA, New York: Crown Business, 2002.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Организационные структуры «экономики знаний» [Электронный ресурс]: сборник научных трудов/ А.Н. Абрамов [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Институт научной информации по общественным наукам РАН, 2010.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22499.html.— ЭБС «IPRbooks»

2. Тепман Л.Н. Инновационная экономика [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям экономики и управления/ Тепман Л.Н., Напёров В.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.— 278 с. - Режим доступа:

6.4. Нормативные правовые документы

1. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
2. ГОСТ Р 6.3-2003 «Требования к оформлению документов»
3. Закон РФ «О средствах массовой информации» № 2124-1 от 27.12.1991
4. ФЗ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

6.5. Интернет-ресурсы

1. Официальный портал СИУ РАНХиГС. URL: orel.ranepa.ru.
2. http://www.iprbookshop.ru/- Электронно-библиотечная система IPRbooks
3. http://www.biblio-online.ru/- Электронно-библиотечная система «Юрайт-издательство»
4. www.rambler.ru / - Поисковая система
5. www.yandex.ru / - Поисковая система
6. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
7. http://www.garant.ru/ - Гарант
8. Официальный портал Министерства экономического развития и торговли РФ: http://www.economy.gov.ru
9. Официальный портал Правительства РФ:http://www.government.gov.ru

6.6. Иные источники

Периодические издания

1. Государственная служба
2. Менеджмент в России и за рубежом
3. Проблемы теории и практики управления
4. Секрет фирмы
5. Справочник кадровика
6. Трудовое право
7. Управление персоналом
8. Человекитруд
9. Эксперт
10. Human Resource Management
11. International Journal of Human Resource Management
12. Organizational Behavior and Human Decision Processes

13. Journal of Business Ethics

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Таблица 9

Материально-техническая база

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	**Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы**	**Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа**
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 302001, Орловская область, г.Орёл, ул. Панчука, д.1, Литер А1	Столы ученические, стулья, аудиторная доска трехстворчатая меловая, видеопроектор acer m342, экран с эл. приводом ScreenMediaChampion 229x305.	ГК 035410000801-4000043-0010007- 43-0010007-01 от 30.01.2015
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, лабораторных занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 302001, Орловская область, г.Орёл, ул. Панчука, д.1, Литер А1	Столы, стулья, кафедра настольная, аудиторная доска меловая, трехстворчатая, шкаф металлический, двухстворчатый Ноутбуки Lenovo g505 в составе: Процессор AMD E1-2100 APU 1GHz, ОЗУ 4 Gb, Жесткий диск 500Gb, ОС windows 8.1. Лицензиинапрограмноеобеспечение: Microsoft Windows 8.1 Professional - OPEN License № 62760494 от 03.12.2013 Office Std 2013 - OPEN License №62760467 от 03.12.2013 Office Professional Plus 2007 - OPEN License №47729487 от 25.11.2010 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition.	ГК 030-0010007-01 от 20.12.2014

	250-499 Node 2 year Educational Renewal License до 03.01.2018, лицензии GNU LGPL license	
Компьютерный класс (аудитория для выполнения самостоятельной работы) /Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 302001, Орловская область, г.Орёл, ул. Панчука, д.1, Литер А1	Столы компьютерные, столы ученические, стулья для компьютеров, стулья, кафедра настольная, аудиторная доска трехстворчатая меловая. компьютеры в составе: системный блок: процессор AMDA4-6300 3.7 GHz, ОЗУ 8Gb, жесткий диск 500Gb, монитор ViewSonicVA2261-2, ОС windows 8.1 ОС windows 8.1 профессиональная. Лицензии на програмное обеспечение: MicrosoftWindows 8.1 Professional - OPENLicense № 62760494 от 03.12.2013 OfficeProfessionalPlus 2007 - OPENLicense №47729487 от 25.11.2010 KasperskyEndpointSecurity 10 для Windows - KasperskyEndpointSecurity для бизнеса Стандартный RussianEdition. 250-499 Node 2 year Educational Renewal License до 03.01.2018, лицензии GNU LGPL license	ГК 0354100008016000010-0010007- 01 от 22.08.2016.
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.	

Таблица 10

Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации дисциплины

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
ИПС «КонсультантПлюс» URL: http://www.consultant.ru/	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой. Лицензионная версия
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobereader – Russian	Просмотр, печать и внесение аннотаций в документы PDF. Свободная лицензия
Adobe Acrobat Reader DC– Russian	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
AgroUML 0.34	Средство UML моделирования. ArgoUML является открытым программным обеспечением и распространяется под лицензией

	EPL.
AnyLogic 7.3.5 Personnel Learning edition	программное обеспечение для имитационного моделирования. AnyLogicдоступен бесплатно для обучения студентов и самообразования. Свободная лицензия
DeductorAcademic	Deductor — платформа для создания законченных аналитических решений. В платформу встроены современные методы извлечения, визуализации данных и анализа данных. Свободная лицензия
DIA	Свободный кросс платформенный редактор диаграмм, часть GNOME Office. Свободная лицензия
ExpertDecide (собственная разработка)	Система авторами отнесена к классу систем поддержки принятия решений (СППР) и. Свободная лицензия
GoogleChrome	Браузер Свободная лицензия
Java	Представляет собой язык программирования и платформу вычислений Свободная лицензия
MicrosoftSQLServer 2008 Express	Является бесплатным выпуском SQL Server и представляет собой платформу данных для обучения и создания небольших серверных приложений, которые могут распространяться независимыми поставщиками программного обеспечения. Свободная лицензия
Microsoft Visual C++ 2005 redistributable Microsoft Visual C++ 2008 redistributable - x64 9.0.30729.6161 Microsoft Visual C++ 2008 redistributable - x64 9.0.60729.4148 Microsoft Visual C++ 2008 redistributable – x86 9.0.30729 Microsoft Visual C++ 2008 redistributable – x86 9.0.30729.4148 Microsoft Visual C++ 2008 redistributable – x86 9.0.30729.6161 MicrosoftVisualC++ 2008, экспресс-выпуск – пакет обновления 1(SP1) – Rus Microsoft Visual C++ 2010 x64 redistributable – 10.0.40219 Microsoft Visual C++ 2010 x86 redistributable – 10.0.40219 Microsoft Visual C++ 2010 x86 redistributable – 10.0.40219 Microsoft Visual C++ 2012 redistributable (x64) – 11.0.51106 Microsoft Visual C++ 2013 redistributable (x64) – 12.0.30501	Интегрированная среда разработки приложений на языке C++. Свободная лицензия
Mozilla FireFox	Браузер. Свободная лицензия

MySQL Workbench 6.3 CE	Инструмент для визуального проектирования баз данных, интегрирующий проектирование, моделирование, создание и эксплуатацию БД в единое бесшовное окружение для системы баз данных MySQL. Версия CommunityEdition — распространяется по свободной лицензией GNUGPL.
NetBeansIDE 6.7.1	Свободная интегрированная среда разработки приложений (IDE) на языках программирования Java, Python, PHP, JavaScript, C, C++, Ада и ряда других Свободная лицензия
Opera	Браузер. Свободная лицензия
OracleVMVirtualBox	Программный продукт виртуализации для операционных систем MicrosoftWindows, Linux, FreeBSD, Mac OS X, Solaris/OpenSolaris, ReactOS, DOS и других. Свободная лицензия
Ramus Educational	Может быть использован для создания диаграмм в формате IDEF0 и DFD. RamusEducation использует формат файлов полностью совместимый с форматом файла коммерческой версии Ramus. Свободная лицензия
WordTabulator	Предназначена для анализа текстов в среде MS Windows. Свободная лицензия
Yandex Браузер	Браузер Свободная лицензия
Декларация 2009 Декларация 2011 Декларация 2012 Декларация 2013 Декларация 2014	Свободно распространяемая программа для автоматически формирования налоговых деклараций по формам 3-НДФЛ и 4-НДФЛ. Распространяется через сайт ФНС Свободная лицензия
Налогоплательщик ЮЛ	Программа предназначена для автоматизации процесса подготовки юридическими и физическими лицами документов налоговой и бухгалтерской отчётности, расчета страховых взносов, справок о доходах физических лиц (форма №2-НДФЛ), специальных деклараций (декларирование активов и счетов), документов по регистрации ККТ и других. Распространяется через сайт ФНС. Свободная лицензия
ТС-Обмен НП	Программа подготовки заявлений налогоплательщика при импорте товаров и уплате косвенных налогов в рамках соглашения о Таможенном союзе. Распространяется через сайт ФНС. Свободная лицензия
ApacheOpenOffice	Свободный пакет офисных приложений. Свободная лицензия
SPSSStatistics 22 forWindows	Компьютерная программа для статистической обработки данных, предназначенных для проведения прикладных исследований в социальных науках. Лицензированная версия
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Антивирус - Kaspersky Endpoint Security длябизнесаСтандартный Russian Edition. 250499 Node 2 year Educational Renewal License – лицензиядо 2018-01-03 Лицензированнаяверсия
Windows XP Professional Windows 7 Professional Windows 8 Pro Windows 8.1 Pro	Операционные системы. Лицензированнаяверсия

WindowsServer 2003 R2 WindowsServer 2008 Std/Ent Windows Server Enterprise 2008 R2 Windows Server 2012 Essentials WindowsServer 2012 Standard	Серверные операционные системы. Лицензированная версия
Office Professional Plus 2007 (Access 2007, Communicator 2007, Excel 2007, InfoPath 2007, Outlook 2007, PowerPoint 2007, Publisher 2007, Word 2007) Office Professional Plus 2010 (Microsoft Excel 2010, Microsoft Outlook 2010, Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Access 2010, Microsoft InfoPath 2010, Microsoft Communicator, Microsoft Publisher 2010, Microsoft OneNote 2010, Microsoft SharePoint Workspace 2010) Office Standard 2007 Word 2007, Excel 2007, PowerPoint 2007, Outlook 2007) Office Standard 2010 Word 2010, Excel 2010, PowerPoint 2010, OneNote 2010, Outlook 2010, Publisher 2010) Office Standard 2013 (Microsoft Office Word 2013, Microsoft Excel 2013, Microsoft PowerPoint 2013, Microsoft OneNote 2013, Microsoft Publisher 2013, Microsoft Outlook 2013)	Пакет офисных приложений. Лицензированная версия
“ДЕЛО-предприятие” под СУБД MS SQL Server	Система электронного документооборота (СЭД). Версия для учебных заведений
eDocLibподСУБД MS SQL Server	Web-ориентированная ECM система для управления бизнес-процессами. Версия для учебных заведений