

Балаковский инженерно-технологический институт – филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Факультет атомной энергетики и технологий  
Кафедра «Экономика, организация и управление на предприятиях»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине «Деловые коммуникации»

**Направления подготовки/специальность**  
«38.03.01 Экономика»

**Основная профессиональная образовательная программа**  
«Экономика предприятий и организаций»

**Квалификация выпускника**  
бакалавр

**Форма обучения**  
очно-заочная

Балаково

### **Цель освоения дисциплины**

Целями освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» в соответствии с общими целями ООП ВО и требованиями профессиональных стандартов являются:

- дать студентам научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными техниками и приемами деловой коммуникации в профессиональной сфере.

### **Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта высшего образования, самостоятельно устанавливаемого НИЯУ МИФИ по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» и учитывает требования Профессионального стандарта «08.036.Специалист по работе с инвестиционными проектами».

Как известно, наличие высокого уровня культуры деловой коммуникации способствует установлению и развитию эффективных деловых связей и доверительного партнерства между людьми. Управление процессами делового взаимодействия и выстраивание эффективных рабочих контактов внутри организации - это один из очень важных инструментов развития и процветания бизнеса.

Данный курс призван ориентировать будущих бакалавров на понимание того, что коммуникации выступают платформой организационного порядка, аккумулируют в себе внутренние источники его соблюдения, сохранения и развития.

Базовые знания выявляются в ходе «входного контроля», в частности, студенты должны на базовом уровне знать основные элементы делового общения.

При освоении данной дисциплины студент сможет частично продемонстрировать следующие трудовые функции:

- устанавливать эффективные деловые связи и доверительное партнерство между людьми, грамотно выстраивать деловую речь;
- оценивать партнеров по деловому общению, распознавать невербальные сигналы коммутантов;
- выстраивать деловое общение в соответствии с нормами этикета;
- аргументированно доказывать свою точку зрения;
- вести споры, конструктивно критиковать оппонентов.

### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В процессе освоения данной дисциплины у студента формируются следующие компетенции:

Профессиональные компетенции.

Задача ПД	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)	Код и наименование ОТФ (ТФ)
участие в разработке проектных решений в области профессиональной деятельности, подготовке предложений и меро-	ресурсы предприятия (организации)	ПК-3 Способен организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, используя для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные	З-ПК-3 Знать основные методы и приемы организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, используя для решения коммуникативных задач современные технические средства и	Профессиональный стандарт «08.036. Специалист по работе с инвестиционными проектами	A/01.6. Разработка инвестиционного проекта

приятий по реализации разработанных проектов и программ		технологии	информационные технологии У-ПК-3 Уметь организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, используя для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии В-ПК-3 Владеть навыками организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, используя для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	тами»	
---	--	------------	---	-------	--

#### Универсальные компетенции.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) последствий	З-УК-4 Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации У-УК-4 Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках В-УК-4 Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.

#### Универсальные цифровые компетенции.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УКЦ-1	Способен в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей	З-УКЦ-1 Знать: современные информационные технологии и цифровые средства коммуникации, в том числе отечественного производства, а также основные приемы и нормы социального взаимодействия и технологии межличностной и групповой коммуникации с использованием дистанционных технологий У-УКЦ-1 Уметь: выбирать современные информационные технологии и цифровые средства коммуникации, в том числе отечественного производства, а также устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе и применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри ко-

		манды с использованием дистанционных технологий В- УКЦ-1 Владеть: навыками применения современных информационных технологий и цифровых средств коммуникации, в том числе отечественного производства, а также методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде с использованием дистанционных технологий.
--	--	---

### Задачи воспитания, реализуемые в рамках освоения дисциплины

<b>Направление/цели</b>	<b>Создание условий, обеспечивающих</b>	<b>Использование воспитательного потенциала учебной дисциплины</b>	<b>Вовлечение в разноплановую внеучебную деятельность</b>
Профессиональное и трудовое воспитание	- формирование глубокого понимания социальной роли профессии, позитивной и активной установки на ценности избранной специальности, ответственного отношения к профессиональной деятельности, труду <b>(В14)</b>	Использование воспитательного потенциала дисциплин естественнонаучного и общепрофессионального модуля для: - формирования позитивного отношения к профессии инженера (конструктора, технолога), понимания ее социальной значимости и роли в обществе, стремления следовать нормам профессиональной этики посредством контекстного обучения, решения практико-ориентированных ситуационных задач. - формирования устойчивого интереса к профессиональной деятельности, способности критически, самостоятельно мыслить, понимать значимость профессии посредством осознанного выбора тематики проектов, выполнения проектов с последующей публичной презентацией результатов, в том числе обоснованием их социальной и практической значимости; - формирования навыков командной работы, в том числе реализации различных проектных ролей (лидер, исполнитель, аналитик и пр.) посредством выполнения совместных проектов.	1.Организация научно-практических конференций и встреч с ведущими специалистами предприятий города и ветеранами атомной отрасли. 2. Организация и проведение предметных олимпиад и участие в конкурсах профессионального мастерства. 3.Участие в ежегодных акциях студенческих строительных отрядов

### Структура и содержание учебной дисциплины

Дисциплина преподается студентам в 3-ем семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 ак. часа.

#### Календарный план

№ раз- дела	№ темы	Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности (в часах)					Атте- стация раздела (фор- ма)*	Макси- маль- ный балл за раз- дел**
			Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	СРС		
<b>1 раздел: Основы эффективного делового общения</b>									
1	1	Деловые коммуникации: что это такое	8	1	-	2	5	T1	25
1	2	Коммуникационный процесс и его эффективность	8/4	1/2	-	2/2	5		
1	3	Подготовка публичных выступле-	8	1	-	2	5		

		ний.						
1	4	Деловые споры.	8	1	-	2	5	
<b>2 раздел: Технологии профессиональных коммуникаций</b>								
2	5	Организация и проведение деловых бесед, собраний и совещаний.	8/2	1	-	2/2	5	T2 25
2	6	Организация и проведение деловых переговоров	8/2	1	-	2/2	5	
2	7	Организация рекламных коммуникаций.	8	1	-	2	5	
2	8	Организация деловой переписки.	16	2	-	4	10	
<b>Вид промежуточной аттестации</b>			<b>72/8</b>	<b>9/2</b>		<b>18/6</b>	<b>45</b>	<b>3</b>
* - сокращенное наименование формы контроля								

\* - сокращенное наименование формы контроля

\*\* - сумма максимальных баллов должна быть равна 100 за семестр, включая зачет и (или) экзамен

Сокращенное наименование форм текущего контроля и аттестации разделов:

Обозначение	Полное наименование
T	Тестирование
З	Зачет

### Содержание лекционного курса

Темы лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Всего часов	Учебно-методическое обеспечение
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Лекция 1. Деловые коммуникации: что это такое.</b> 1. Общение, его виды. 2. Особенности делового общения.	2	1-4
<b>Лекция 2. Коммуникационный процесс и его эффективность.</b> 1. Коммуникационный процесс, коммуникативные роли. 2. Барьеры общения и способы их преодоления. 3. Приемы эффективной деловой коммуникации.	2	1-4
<b>Лекция 3. Подготовка публичных выступлений.</b> 1. Типы публичных выступлений (речей). 2. Этапы подготовки к выступлению. 3. Приемы удержания внимания аудитории. 4. Требования к облику оратора.	2	1-4
<b>Лекция 4. Деловые споры.</b> 1. Техника аргументации в деловом споре. 2. Манипуляции в деловом общении.	2	1-4
<b>Лекция 5. Организация и проведение деловых бесед, собраний и совещаний.</b> 1. Деловых беседы. 2. Телефонные разговоры. 3. Собрания и совещания.	2	1-4
<b>Лекция 6. Организация и проведение деловых переговоров.</b> 1. Этапы проведения переговоров. 2. Различные подходы к проведению переговоров.	2	1-4
<b>Лекция 7. Организация рекламных коммуникаций.</b> 1. Формирование рекламных коммуникаций. 2. Организация представительских мероприятий (PublicRelations). 3. Подготовка бизнес-презентаций.	2	1-4
<b>Лекция 8. Организация деловой переписки.</b> 1. Деловые письма. 2. Деловая переписка в сети Интернет.	4	1-4

### Перечень практических занятий

<b>Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Учебно-методическое обеспечение</b>	
		<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Деловые коммуникации: что это такое</b> Входной контроль. Специфика деловой коммуникации. Деловой этикет. Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Почему важно понимать язык телодвижений? Почему язык телодвижений неоднозначен? Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?	1		1-4
<b>Коммуникационный процесс и его эффективность</b> Способы включения участников в деловую коммуникацию. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии? В чем суть приема «золотые слова»? Почему улыбка «обезоруживает»? Выполнение упражнений «Комплимент».	1		1-4
<b>Подготовка публичных выступлений.</b> Построение публичной речи С чего начать? Чем закончить? Как использовать «закон края? Какие ошибки в построении? Каков регламент выступления? Выступление с докладом Особенности речи оратора. Внешний облик оратора. Приемы удержания аудитории.	1		1-4
<b>Деловые споры.</b> Убеждающее выступление. Техника аргументации. Правила ведения споров. Как избавиться от агрессивности в споре. Выполнение упражнения «Получение заказа».	1		1-4
<b>Организация и проведение деловых бесед, собраний и совещаний</b> Деловая беседа, деловое собрание и деловое совещание. Каковы основные функции деловой беседы? Что значит «отработать ход» беседы? На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой? Что влияет на успех деловой беседы? Каковы особенности делового телефонного разговора? Выполнение упражнений «Разговор об увольнении», «Собрание по вопросу нарушения поведения на рабочем месте».	1		1-4
<b>Организация и проведение деловых переговоров</b> Оценка эффективности переговоров Как должны располагаться участники общения? Как создать атмосферу сотрудничества? Как следует излагать участникам свои позиции (насколько четко, полно, доказательно)? Как предлагаемые альтернативы аргументируются?	1		1-4
<b>Организация рекламных коммуникаций</b> Подготовка и проведение презентации. Работа в малых группах и презентация результатов на тему «Открытие фирмы» и «Выпуск нового продукта».	1		1-4
<b>Организация деловой переписки</b> Пишем деловые письма. Подготовка письма-обращения, благодарственного письма, письма-предложения.	2		1-4

**Перечень лабораторных работ - не предусмотрены учебным планом**

### Задания для самостоятельной работы студентов

<b>Вопросы для самостоятельного изучения (задания)</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Учебно-методическое обеспечение</b>	
		<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Деловые коммуникации.</b> Предмет изучения дисциплины. Основное содержание дисциплины. Характеристика публикаций зарубежных и отечественных авторов по вопросам деловых коммуникаций. Место и роль дисциплины в системе подготовки менеджера. Изменения, происходящие в обществе в последние десятилетия и их отражение в мире профессионального труда. Потребность общества в профессионалах с различным уровнем и типом образования. Индивидуальные и профессиональные качества как ценность. Подготовка рефератов и докладов	5		1-4
<b>Коммуникативный процесс.</b> Понятие «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл). Новая коммуникативная стратегия. Функциональный подход в исследовании сущности массовой информации. Теория массового общества. Критическая теория. Теория гегемонии массовой коммуникации. Теория эгалитарной массовой коммуникации. Подготовка рефератов и докладов.	5		1-4
<b>Публичное выступление.</b> Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающие речи. Презентационные речи и речи по слухаю. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Использование ораторского мастерства в публичной речи. Механизмы и практические приёмы завоевания внимания аудитории. Подготовка рефератов и докладов	5		1-4
<b>Деловые споры.</b> Методы влияния на партнеров в процессе делового общения: убеждение (посредством информирования, разъяснения, доказательства, опровержения, я - высказывание), внушение (посредством веры, силы примера, гипнотического воздействия); принуждение; поощрение, критика; наказание. Стили делового общения: ритуальное общение, манипулятивное общение, гуманистическое общение. Подготовка рефератов и докладов	5		1-4
<b>Организация и проведение деловых бесед, собраний и совещаний.</b> Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Методы влияния на партнеров в процессе делового общения: убеждение (посредством информирования, разъяснения, доказательства, опровержения, я - высказывание), внушение (посредством веры, силы примера, гипнотического воздействия); принуждение; поощрение, критика; наказание. Стили делового общения: ритуальное общение, манипулятивное общение, гуманистическое общение. Подготовка рефератов и докладов	5		1-4
<b>Организация и проведение деловых переговоров.</b> Планирование программы деловых и межличностных отношений. Деловой, публицистический и научный стили коммуникации в деятельности менеджера. Формы деловой коммуникации в труде экономиста. Пись-	5		1-4

менные и устные коммуникации, их виды и специфика. Проведение собеседований как инструмент управления и взаимодействия. Интервью, его типы (оценочное, предоставление полномочий, инструктивное, консультирующее) и структура. Подготовка и проведение интервью. Переговоры, торги, «круглые столы» в труде менеджера, их коммуникативная специфика. Технологии подведения партнёров к принятию решений. Специфика ведения переговоров с «трудными партнёрами». Подготовка рефератов и докладов		
<b>Организация рекламных коммуникаций.</b> Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации и рекламы. Реклама в соц. сетях. Подготовка рефератов и докладов.	5	1-4
<b>Организация деловой переписки.</b> Типовое деловое письмо. Стили, жанры и жаргоны в деловой переписке. Особенности составления делового письма. Подготовка рефератов и докладов.	10	1-4

### **Расчетно-графическая работа не предусмотрена учебным планом**

### **Курсовая работа не предусмотрена учебным планом**

#### **Образовательные технологии**

При реализации учебного материала курса используются различные образовательные технологии, способствующие созданию атмосферы свободной и творческой дискуссии как между преподавателем и студентами, так и в студенческой группе. Целью при этом является выработка у студентов навыков и компетенций, позволяющих самостоятельно вести исследовательскую и научно-педагогическую работу.

Аудиторные занятия проводятся в виде лекций, практических занятий с использованием ПК и компьютерного проектора. Самостоятельная работа студентов проводится под руководством преподавателей, с оказанием консультаций и помощи при подготовке к практическим занятиям.

В качестве одного из видов самостоятельной работы студентов выступает прохождение курса «Эффективная коммуникация в рабочей среде» на Национальной платформе открытого образования. Результаты прохождения курса учитываются при промежуточной аттестации.

#### **Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущего, рубежного и промежуточного контроля по дисциплине.

Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения представлена в следующей таблице:

№ п/п	Наименование контролируемых разделов (темы)	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Наименование оценочного средства
Входной контроль			
1	Входной контроль		Вопросы входного контроля (письменно)
Аттестация разделов, текущий контроль успеваемости			
2	Основы эффективного делового общения	З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, З-ПК-3, У-ПК-3, В-ПК-3	Тестирование (письменно)
3	Технологии профессиональных коммуникаций	З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4, З-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, З-ПК-3, У-ПК-3, В-ПК-3	Тестирование (письменно)
Промежуточная аттестация			

4	Зачет	3-УК-4, У-УК-4, В-УК-4, 3-УКЦ-1, У-УКЦ-1, В-УКЦ-1, 3-ПК-3, У- ПК-3, В- ПК-3	Вопросы к зачету (письменно)
---	-------	---	------------------------------

Для входного контроля используются эссе, в вопросах к которым содержаться основные понятия и положения из тех дисциплин, которые являются основой для изучения деловых коммуникаций. Эссе (Эс.) является средством, позволяющим оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### **Темы эссе входного контроля**

1. Что изучает экономика?
2. Понятие и сущность денег.
3. Разговорная речь в системе функциональных разновидностей литературного языка.
4. Русский литературный язык и нелитературные варианты языка.
5. Специфика стиля художественной литературы и его жанры.
6. Общение и коммуникация.
7. Барьеры коммуникации и их преодоление.
8. Проблемы правильного слушания.
9. Установка и ее роль в общении.
10. Искусство проведения деловой беседы.
11. Культура телефонного разговора.
12. Имидж делового человека.

#### **Перечень тем для подготовки доклада или реферата:**

##### **Тема 1. Деловые коммуникации: что это такое.**

1. Совещание: методы и этапы проведения
2. Классификация жестов П. Экмана. 7 базовых эмоций
3. Невербальные средства демонстрации уверенности в себе
4. Невербальные сигналы в распознавании лжи
5. Приемы привлекательности в деловом имидже

##### **Тема 2. Коммуникационный процесс и его эффективность.**

1. Сторителлинг в самопрезентации
2. Деловой этикет в международном общении (выбрать несколько стран, 1 страна – 1 доклад)
3. Эмоциональный интеллект и методы его развития
4. Виды переговоров, этапы переговоров
5. Методы ведения переговоров
6. Особенности жестких переговоров
7. Стили лидерства в организации

##### **Тема 3. Подготовка публичных выступлений.**

1. Пресс-конференции и брифинги
2. Виды служебных документов, правила оформления заявлений, служебных записок, объяснительных.
3. Корпоративная культура: основные понятия, функции
4. Технологии совместного принятия решений в группе (мозговые штурмы и тд)
5. Основные логические законы и правила аргументации
6. Как убедить собеседника в своей правоте

##### **Тема 4. Деловые споры.**

1. Правила поведения в конфликтных ситуациях
2. Правила критики
3. Agile как метод управления
4. Треугольник Карпмана
5. Ассертивность, ассертивное поведение.

##### **Тема 5. Организация и проведение деловых бесед, собраний и совещаний.**

1. Запрещенные" темы в деловой беседе.
2. Классическая риторика

3. Методы преодоления волнения в публичном выступлении
4. Этикет деловых телефонных переговоров

### **Тема 6. Организация и проведение деловых переговоров.**

1. Ассертивность, ассертивное поведение.
2. Small talk в бизнес-коммуникации
3. Деловые сми в России
4. Деловой столовый этике
5. Деловой этикет приветствия

### **Тема 7. Организация рекламных коммуникаций.**

1. Сущность рекламной коммуникации.
2. Классификация коммуникаций.
3. Основные элементы процесса рекламной коммуникации.
4. Помехи в процессе рекламной коммуникации.

### **Тема 8. Организация деловой переписки.**

1. Семиотический аспект теории социальных коммуникаций.
2. Знак и символ в социальных коммуникациях
3. Лингвистический уровень коммуникации.
4. Коммуникативная личность.

*Критерии оценки доклада/реферата:*

1. Актуальность темы исследования.
2. Соответствие содержания теме.
3. Глубина проработки материала.
4. Правильность и полнота использования источников.
5. Соответствие оформления реферата стандартам.

Аттестация раздела по дисциплине проводится в форме тестирования. Тест содержит от 10 вопросов. На выполнение задания отводится 30 минут. Тест – это форма контроля, направленная на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы).

Примерный перечень тестовых заданий:

#### **Тестовые задания 1. (Т1)**

1. Распределите правильно термины и их определения:
  - A. система (языка и речевых) средств, с помощью которых осуществляется контакт;
  - B. коммуникант, слушающий или читающий, реципиент, получатель информации
  - C. расшифровка, обратное превращение «внешней» речи в речь «внутреннюю» (понимание) информации;
  - D. облачение мысли в речь, «внешней» речи в речь «внешнюю»;
  - E. коммуникатор, пишущий или говорящий, отправитель, источник информации.
  1. адресант
  2. адресат
  3. код
  4. декодирование
  5. кодирование

Ответ записать в виде таблицы:

A	B	C	D	E

2. Какие действия будут считаться коммуникацией?
  - a) команда «фас» собаке;
  - b) обмен мнениями между двумя собеседниками;
  - c) сохранение на мобильное устройство приглашения на мероприятие;
  - d) получение инструкции от голосового помощника «Алиса»;
  - e) мысленное напоминание самому себе о важном событии.
3. Выберите из предложенного списка то, что является отличительными чертами коммуникации:
  - a) наличие двух и более социальных субъектов
  - b) наличие сообщения
  - c) наличие результата

- d) наличие кода (системы знаков)  
e) наличие презентации или другого демонстрационного материала
4. Что из перечисленного ниже относится к формам общения?
- а) анонимная форма
  - б) эмоциональная форма
  - в) вербальная форма
  - г) функционально - ролевая форма
  - д) неформальная форма
5. Кто был первым автором трехкомпонентной модели коммуникации?
- а) Аристотель
  - б) Дарвин
  - в) Шенон
  - г) Корнеги
6. Выберите верную схему четырехмерной коммуникационной модели:
- источник-сообщение-шум-получатель;
  - источник-сообщение-получатель-эффект;
  - цель-сообщение-получатель-эффект.
7. На что в модели Шеннона - Увера влияет источник шума?
- принимаемый сигнал;
  - средство сообщения;
  - получателя сообщения.
8. Что является основополагающим отличием коммуникационной модели Винера от других коммуникационных моделей?
- наличие источников шума;
  - наличие устранителей шума;
  - наличие обязательного элемента обратной связи.
9. Какие существуют виды общения?
- функционально-ролевое
  - анонимное
  - групповое
  - социально - ориентированное
  - неформальное
  - предметно - ориентированное
  - личностно - ориентированное
  - нет ответа
10. Каким бывает общение «по содержанию»? Выберите правильные ответы
- биологическим
  - косвенным
  - материальным
  - социальным
  - кондиционным
  - мотивационным
  - деятельным
  - нет ответа

### Тестовые задания 2 (T2)

- Выберите примеры формулировок, которые относятся к примерам формального стиля в деловой переписке
  - стремительный рост
  - хотелось бы предложить
  - предлагаю
  - был получен положительный результат
  - нет ответа
- Выберите примеры формулировок, которые относятся к примерам личного стиля в деловой переписке
  - наш проект провалился
  - эта задача выполняется

- c) хотелось бы предложить
  - d) стремительный рост
  - e) нет ответа
3. Распределите в правильной последовательности разделы делового письма
- a) вступление
  - b) обращение
  - c) предупреждение/решение
  - d) основная часть
  - e) заключительные этикетные формы
  - f) заключение

Ответ записать в виде последовательности букв.

4. Выберите из перечисленных ниже норм НЕ допустимые в деловой переписке
- a) постоянно напоминать о том, что ждете ответ на Ваше обращение
  - b) обращаться по имени и отчеству
  - c) использовать emoji и смайлы по поводу и без
  - d) поздравлять с днем рождения

- e) отвечать на запросы через 5 - 7 дней после получения письма

5. К какой классификации относятся перечисленные виды деловых писем?

- a) письмо-отказ, письмо-претензия, письмо-предложение, письмо-поздравление
- b) письма - договоренности
- c) письма - коммуникации
- d) нет ответа

6. Какой вид делового письма описан ниже:

это некоммерческое деловое письмо, которое составляется с целью подтверждения о получении переданных материалов, информации, документации, достигнутых ранее договоренностей и т.п.

- a) письмо - предложение
- b) письмо - претензия
- c) сопроводительное письмо
- d) письмо подтверждение
- e) рекомендательное письмо
- f) письмо напоминание
- g) письмо просьба
- h) нет ответа

7. Какой вид делового письма описан ниже:

это побуждения получателя к какому-то еще невыполненному обязательному действию и мере, которые будут приняты в случае невыполнения обязательств.

- a) письмо - предложение
- b) письмо - претензия
- c) сопроводительное письмо
- d) письмо подтверждение
- e) рекомендательное письмо
- f) письмо напоминание
- g) письмо просьба
- h) нет ответа

8. Какой вид делового письма описан ниже:

это документ, который представляет собой отзыв о соискателе со стороны его бывшего руководителя либо сотрудника с профессиональной точки зрения

- a) письмо - предложение
- b) письмо - претензия
- c) сопроводительное письмо
- d) письмо подтверждение
- e) рекомендательное письмо
- f) письмо напоминание
- g) письмо просьба
- h) нет ответа

9. Какой вид делового письма описан ниже:

это выражение недовольства, которое составляется при совершении сделки в случае неудовлетворенности одной стороной качеством, количеством, ассортиментом полученного товара, сроками и т.п.

- a) письмо - предложение
- b) письмо - претензия
- c) сопроводительное письмо
- d) письмо подтверждение
- e) рекомендательное письмо
- f) письмо напоминание
- g) письмо просьба
- h) нет ответа

10. Какой вид делового письма описан ниже:

это оферта о заключении договора о сотрудничестве с указанием основных деталей сделки: наименования, количества, качества, цены товара, условий и срока поставки, оплаты, способа доставки.

- a) письмо - предложение
- b) письмо - претензия
- c) сопроводительное письмо
- d) письмо подтверждение
- e) рекомендательное письмо
- f) письмо напоминание
- g) письмо просьба
- h) нет ответа

#### **Критерии оценки тестовых заданий:**

1. Полнота знаний теоретического контролируемого материала.

2. Количество правильных ответов.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета.

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Предмет, специфика и задачи дисциплины «Деловые коммуникации», ее взаимосвязь с комплексом гуманитарных наук.
2. Механизмы психологической защиты в деловой коммуникации.
3. Типологические характеристики личности и их роль в деловой коммуникации.
4. Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникации.
5. Бессознательные психические процессы в коммуникации деловых партнеров (обмолвки, оговорки, ослышки, очитки).
6. Коммуникативный потенциал личности и гендерные различия.
7. Когнитивная психология и ее роль в деловых коммуникациях.
8. Основополагающие этические принципы деловой коммуникации и влияние на них рыночных отношений.
9. Принципы и нормы деловой этики.
10. Понятие корпоративной этики и ее роль в деловой коммуникации.
11. Этикетные коммуникации: письмо и его виды, визитные карточки, электронная почта, факс.
12. Требования «дресс-кода» в деловых коммуникациях, соблюдение единства этической и эстетической сторон делового этикета.
13. Понятия «этикет» и «деловой этикет», их соотношение и взаимосвязь.
14. Этикет проведения деловых совещаний, встреч, презентаций.
15. Противоречия между этикой и бизнесом.
16. Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные.
17. Социальные роли в рабочей группе: ролевые ожидания, ролевые конфликты и пути их преодоления.
18. Взаимодействия в рабочей группе: конформизм и нонконформизм.
19. Стратегии влияния и манипулирования в деловых коммуникациях.
20. Вербальные и невербальные средства общения, их основные характеристики.

21. Барьеры непонимания при взаимодействии партнеров по общению и приемы их преодоления.
22. Диалог как способ деловой коммуникации.
23. Правила говорения и слушания в деловой коммуникации.
24. Руководитель и лидер в деловой коммуникации. Основные стили руководства лидерства.
25. Особенности речевой коммуникации в деловой среде. Барьеры речи.

### **Шкалы оценки образовательных достижений**

<b>Баллы (итоговой рейтинговой оценки)</b>	<b>Оценка (балл за ответ на зачете)</b>	<b>Требования к знаниям</b>
100-60	«зачтено» - 30-50 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он имеет знания основного материала, прочно усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, умеет тесно увязывать теорию с практикой</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную степень овладения программным материалом.</li> </ul>
0-59	«не зачтено» - 0-29 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</li> </ul>

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины**

#### **Основная литература:**

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Юрайт, 2022. — 459 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587>
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Юрайт, 2022. — 370 с. URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

#### **Дополнительная литература:**

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 466 с. URL: <https://urait.ru/bcode/488946>
4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. URL: <https://urait.ru/bcode/497799>

### **Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Специальное материально-техническое обеспечение не требуется.

### **Учебно-методические рекомендации для студентов**

#### **1. Указания для прослушивания лекций**

Перед началом занятий внимательно ознакомиться с учебным планом проведения лекций и списком рекомендованной литературы.

Перед посещением очередной лекции освежить в памяти основные концепции пройденного ранее материала. Подготовить при необходимости вопросы преподавателю. Не надо опасаться, что вопросы могут быть простыми.

На лекции основное внимание следует уделять не формулам и математическим выкладкам, а содержанию изучаемых вопросов, определениям и постановкам задач.

В процессе изучения лекционного курса необходимо по возможности часто возвращаться к основным понятиям и методам решения задач (здесь возможен выборочный контроль знаний студентов).

Желательно использовать конспекты лекций, в которых используется принятая преподавателем система обозначений.

Для более подробного изучения курса следует работать с рекомендованными литературными источниками и вновь появляющимися источниками.

## 2. Указания для участия в практических занятиях

Перед посещением уяснить тему практического занятия и самостоятельно изучить теоретические вопросы.

В конце практики при необходимости выяснить у преподавателя неясные вопросы.

Основные результаты выполнения работы необходимо распечатать.

## 3. Самостоятельная работа студентов обычно складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекций;

- написание докладов, рефератов;

- подготовка к практическим занятиям;

- подготовка к зачету непосредственно перед ним.

Таким образом, самостоятельная работа студентов является необходимым компонентом получения полноценного высшего образования.

## **Методические рекомендации для преподавателей**

### 1. Указания для проведения лекций

На первой вводной лекции сделать общий обзор содержания курса и отметить новые методы и подходы к решению задач, рассматриваемых в курсе, довести до студентов требования кафедры, ответить на вопросы.

При подготовке к лекционным занятиям необходимо продумать план его проведения, содержание вступительной, основной и заключительной части лекции, ознакомиться с новинками учебной и методической литературы, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия. Уточнить план проведения практического занятия по теме лекции. Перед изложением текущего лекционного материала напомнить об основных итогах, достигнутых на предыдущих лекциях. С этой целью задать несколько вопросов аудитории и осуществить выборочный контроль знания студентов.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить студентов с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Раскрывая содержание учебных вопросов, акцентировать внимание студентов на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала риторические вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности студентов, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя, категориальный аппарат. В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного практического занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к практике. Определить место и время консультаций студентам, пожелавшим выступить на практике с докладами и рефератами.

На последней лекции уделить время для обзора наиболее важных положений, рассмотренных в курсе.

### 2. Указания для проведения практических занятий

Четко обозначить тему практики.

Обсудить основные понятия, связанные с темой практики.

В процессе решения задач вести дискуссию со студентами о правильности применения теоретических знаний.

Отмечать студентов, наиболее активно участвующих в решении задач и дискуссиях.

В конце практики задать аудитории несколько контрольных вопросов.

3. Указания по контролю самостоятельной работы студентов

По усмотрению преподавателя задание на самостоятельную работу может быть индивидуальным или фронтальным.

При использовании индивидуальных заданий требовать от студента письменный отчет о проделанной работе.

При применении фронтальных заданий вести коллективные обсуждения со студентами основных теоретических положений.

С целью контроля качества выполнения самостоятельной работы требовать индивидуальные отчеты (допустимо вместо письменного отчета применять индивидуальные контрольные вопросы).

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС НИЯУ МИФИ по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

Рабочую программу составил: доцент Волчкова Е.Н.

Рецензент: к.э.н., доцент Карпова А.В.

Программа одобрена на заседании УМКН 38.03.01 «Экономика».

Председатель учебно-методической комиссии Кочеваткина Э.Ф.