



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФГБОУ ВО «ИГУ»**

**Институт социальных наук**

**Кафедра культурологии и управления социальными процессами**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института,  
доц. И.А. Журавлёва



«17» апреля 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.05 Деловые коммуникации**

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Профиль: **Менеджмент**

Квалификация (степень) выпускника – **БАКАЛАВР**

Форма обучения: **очная**

*(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*

Согласовано с УМК ИСН ИГУ,  
Протокол № 8 от 17 апреля 2024 г.  
Председатель УМК, профессор

Т.И. Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и  
управления социальными процессами,  
протокол № 8 от 17 апреля 2024 г.

Зав. кафедрой

Н.В. Грицких

Иркутск 2024 г.

## Содержание

1. Цели и задачи дисциплины .....	
11. Место дисциплины в структуре ОПОП .....	
111. Требования к результатам освоения дисциплины .....	
IV. Содержание и структура дисциплины	
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов .....	
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	
4.3 Содержание учебного материала .....	
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ .....	
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС) .....	
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	
4.5. Примерная тематика курсовых работ .....	
V. Учебно– методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) .....	
а) Основная литература .....	
б) Дополнительная литература .....	
в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	
г) программное обеспечение .....	
VI. Материально – техническое обеспечение дисциплины .....	
VII. Образовательные технологии .....	
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации .....	
8.1. Оценочные средства для входного контроля .....	
8.2. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов	
8.3. Оценочные средства текущего контроля .....	

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины Б1.В.05 Деловые коммуникации составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 970 (зарегистрирован в Минюсте РФ 25.08.2020, регистрационный номер 59449).

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на знакомство студентов со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовку их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью изучения дисциплины является:

- обеспечение теоретической основы для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности
- формирование умений творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности;
- формирование основ ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм деловой коммуникации;
- освоение общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для успешной профессиональной деятельности;
- формирование представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;
- применение полученных знаний на практике.

Задачи

- формировать научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся знанием теоретических основ деловой коммуникации, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности;
- сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части образовательной программы прикладного бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент. Курс нацелен на формирование у будущих специалистов в области менеджмента основ теории и практики организации и проведения деловой коммуникации. Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у студентов в результате изучения таких дисциплин как «Культурология» и «Риторика». В свою очередь, предмет «Деловые коммуникации» составляет необходимую основу для изучения таких дисциплин, как «Управление человеческими ресурсами», «Связи с общественностью», «Организационное поведение».

### III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки (специальности): Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент Профиль: «Менеджмент».

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-13  Умеет организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами для расширения внешних связей и обмена опытом	ИДК ПК 13. 1  Осуществляет ситуационный анализ проблем в области связей с общественностью и отношений с деловыми партнерами	Знать: отечественный и зарубежный опыт организационно – управленческой работы основанный на культуре делового общения; Уметь: поддерживать связи с деловыми партнерами Владеть: навыками ситуационного анализа в области связей с общественностью и отношений с деловыми партнерами
	ИДК ПК 13. 2  Применяет технологии связей с общественностью для формирования и развития отношений с деловыми партнерами, целевыми аудиториями организации.	Знать: современные технологии связей с общественностью Уметь: анализировать целевые аудитории организации для разработки и реализации совместных проектов деловыми партнерами. Владеть: технологиями связей с общественностью; ставить и решать задачи по эффективному групповому взаимодействию.
	ИДК ПК 13.3 Способен планировать и организовывать событийные, деловые мероприятия разных типов с использованием инструментов связей с общественностью, давать оценку их эффективности.	Знать: Современные методы и способы организации событийных деловых мероприятий разных типов для расширения связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации Уметь: Применять передовой опыт к решению практических задач в соответствии с целями и задачами организации с использованием инструментов связей с общественностью, Владеть: Навыками передачи передового опыта для разработки и реализации совместных проектов деловыми партнерами;

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет:

очная форма обучения 4 зачетные единицы, 144 часов

Форма аттестации: экзамен

4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
			Лекции	Практические занятия	КСР/КО		
	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b>						
1	Понятие «деловой коммуникации»	3	3	3	1/0	2	Опрос по теме
2	Вербальные и невербальные средства общения.	3	3	3	1/1	2	Конспект учебного материала
3	Культура речи в деловом общении	3	4	4	1/1	2	Доклады студентов
	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b>						
4	Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	3	3	3	0/1	2	Опрос по теме

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
5	Барьеры делового взаимодействия	3	4	4	1/1	2	Доклады по теме
6	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	3	3	3	0/1	2	Вопросно-ответный тренинг
7	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	3	3	3	0/1	2	Контрольный опрос
	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b>	<b>3</b>					
8	Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	3	4	4	0/1	3	Конспект учебного материала
9	Стратегии и тактики ведения переговоров.	3	3	3	0/1	3	Сообщение по теме
10	Деловое совещание.	3	3	3	0/1	4	Опрос по теме
11	Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	3	3	3	0/1	4	Доклады по теме
	Консультация	3					
	Контактная работа	89					
	Экзамен	27					
<b>Итого часов</b>		<b>144</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>4/10</b>	<b>28</b>	

#### 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Очная форма обучения

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b> Понятие «деловой коммуникации»	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы о специфике делового общения в социально-культурной сфере	Первая неделя	2	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; Дополнительная [1]
3	Вербальные и невербальные средства общения.	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы. Выявить специфику вербальных средств коммуникации на примере конкретной организации. Выявить специфику невербальных средств коммуникации на примере конкретной организации. Проработать основные термины и понятия по вербальным и невербальным средствам коммуникации.	Вторая неделя	2	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	Культура речи в деловом общении	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы по проблемам развития культуры речи в деловом общении. Представить современные технологии развития культуры речи	Третья неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
3	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b> Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	Составить таблицу характеристик и показателей эффективной коммуникации. Проанализировать барьеры эффективного общения на примере конкретной группы, организации.	Четвертая неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
3	Барьеры делового взаимодействия	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы.	Пятая неделя	2	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
3	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы. Разработать вопросно-ответный тренинг.	Шестая неделя	2	Устный опрос Доклад Вопросно-ответный тренинг	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
3	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	Проанализировать виды психологического воздействия на деловых партнеров.	Седьмая неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]



Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b> Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы.	Восьмая неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
3	Стратегии и тактики ведения переговоров.	Подготовить доклады с презентациями по теме: Стратегии и тактики ведения переговоров.	Девятая неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
3	Деловое совещание.	Разработать алгоритм проведения делового совещания.	10 неделя	4	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
3	Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	Подготовить доклады с презентациями по темам: Убеждающая коммуникация. Критика. Подготовить доклады с презентациями по темам: Дискуссия. Спор. Конфликты. Этикет и протокол официальных мероприятий	11 неделя	4	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				<b>28</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>0</b>		

### **4.3. Содержание учебного материала**

#### **Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.**

Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.

Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации .

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение

Фазы и этапы общения. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

Тема 1.2. **Вербальные и невербальные средства общения.**

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи.

Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспрессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.

Тема 1.3. **Культура речи в деловом общении.** Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Использование средств выразительности деловой речи.

Умение слушать. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмпатическое слушание. Обратная связь в процессе слушания.

Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения.

Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Язык жестов в деловом общении.

Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

Межнациональные различия невербальной деловой коммуникации.

## **Раздел 2. Эффективная коммуникация.**

Характеристики делового общения. Коммуникация как обмен информацией.

Тема 2.1. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций.

Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Эмпатия. Коммуникативная компетентность специалиста.

Тема 2.2. . Барьеры делового взаимодействия.

Тема 2.3. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

Тема 2.4 Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).

Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.

Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.

Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Цели психологического влияния. Виды психологического воздействия. Виды психологического воздействия. Виды психологического воздействия.

## **Раздел 3. Формы деловой коммуникации.**

Тема 3.1. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы. Телефонный разговор. Переговоры. Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров.

Тема 3.2. Стратегии и тактики ведения переговоров. Метод позиционного торга. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения.

Тема 3.3. Деловое совещание. Публичная речь. Презентация. Деловое письмо. Официальные бумаги. Классификация деловых писем. Критика в деловой коммуникации.

Тема 3.4. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.

Спор. Конфликты. Правила критики. Восприятие критики. Дискуссия. Правила и тактика ведения спора. Аргументы, приемы и уловки в споре. Конфликты в деловой

коммуникации. Классификация конфликтов. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	<b>Раздел 1 Общее представление о деловой коммуникации.</b>	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Понятие делового общения	3	Устный опрос	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
2		Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения	3	Доклады с презентациями	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
3.		Тема 3: Культура речи в деловом общении	4	Доклады с презентациями	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация</b>	Тема 4: Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса	3	Устный опрос.	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
3		Тема 5. Барьеры делового взаимодействия.	4	Устный опрос	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
4		Тема 6. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	3	Устный опрос Вопросно-ответный тренинг	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
		Тема 7 Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Виды психологического воздействия	3	Доклады с презентациями	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
5	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации</b>	Тема 8. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	4	Доклады с презентациями	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
6		Тема 9. Стратегии и тактики ведения переговоров	3	Устный опрос	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
7		Тема 10. Деловое совещание	3	Устный опрос Доклады по теме	ПК-13 ИДК ПК 13. 1 ИДК ПК 13. 2 ИДК ПК 13. 3
8		Тема 11.	3	Доклады	ПК-13

		Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия. Спор. Конфликты.		с презентациями	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
	Всего часов:		36		

#### 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ пп/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b> 1. Понятие «деловой коммуникации»	1. Изучить теоретический материал по специфике делового общения в организации. 2. Написание конспектов. Задание: Подготовить устные сообщения по категориям семинара (деловое общение, деловые коммуникации).	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
2	2. Вербальные и невербальные средства общения.	Проработать основные термины и понятия по вербальным и невербальным средствам коммуникации. Выявить специфику вербальных средств коммуникации на примере конкретной организации.	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
3	3. Культура речи в деловом общении	1. Изучение литературы по теме. 2. Написание конспектов. Задание: 1. Подготовиться к обсуждению вопросов	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
4	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b> 4. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	Составить таблицу характеристик и показателей эффективной коммуникации. Проанализировать барьеры эффективного общения на примере конкретной группы, организации.	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
5	5. Барьеры делового взаимодействия	Составить таблицу характеристик и показателей эффективной коммуникации. Проанализировать барьеры эффективного общения на примере конкретной группы,	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3

		организации.		
6	6. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
7	7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	Изучить теоретический материал и проанализировать анализу психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров применительно к организациям.	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
8	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b> 8. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов. 3. Подготовить конспект научной статьи	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
9	9. Стратегии и тактики ведения переговоров.	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов. 3. Подготовить конспект научной статьи	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
10	10. Деловое совещание.	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов. 3. Подготовить конспект научной статьи Составить алгоритм проведения делового совещания на примере конкретной организации	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3
11	11. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	Подготовиться к собеседованию по вопросам темы. Проанализировать виды психологического воздействия на деловых партнеров. Подготовить доклады с презентациями по темам: Убеждающая коммуникация. Критика.	ПК-13	ИДК ПК 13.1 ИДК ПК 13.2 ИДК ПК 13.3

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

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучаемых, их креативные качества, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Целью самостоятельной работы студентов является организация систематического изучения дисциплины «Деловые коммуникации» в течение 3-го семестра, закрепление, углубление и расширение знаний, полученных в ходе аудиторных занятий, а также формирование навыков работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развитие творческого, продуктивного мышления обучаемых, их креативных качеств, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Время, отведенное для самостоятельной работы, регламентируется учебной программой, в которой из общей трудоемкости дисциплины в 144 часа (4 зачетные единицы) на самостоятельную работу выделяется 20 часов. Учебный материал делится на 3 раздела. Для каждого раздела и темы определены все необходимые виды занятий, задания на самостоятельную работу, литература и пр. Студенты отчитываются в установленном порядке по мере выполнения заданий. Самостоятельная работа предполагает реализацию различных методов самообучения, в зависимости от поставленных задач.

Важное место уделяется консультациям. Это особым образом организованное взаимодействие между преподавателем-консультантом и студентами, направленное на разрешение проблем и корректировки самостоятельной работы студентов. При этом традиционное изложение материала преподавателем отсутствует, обучающая функция заменяется консультированием, которое может осуществляться как при непосредственном контакте, так и при помощи информационных технологий. В практике консультирования выявлено несколько моделей деятельности. В зависимости от функций различают *экспертное, проектное и процессное консультирование*.

Характер самостоятельной работы студентов зависит от формы работы:

- *Репродуктивная самостоятельная деятельность* предполагает самостоятельный просмотр и прочтение учебной литературы, прослушивание лекций, заучивание, запоминание, повторение учебного материала и др.
- *Познавательная-поисковая самостоятельная деятельность* - подбор литературы по учебной проблеме, написание отчета по практической работе, подготовка сообщений (презентаций) на практических занятиях и др.
- *Творческая самостоятельная деятельность* заключается в написании научных статей, участии в научно-исследовательской работе, выполнении специальных творческих заданий и, наконец, подготовке дипломной работы.

В процессе подготовки к занятиям для самостоятельной работы студентам рекомендуется основная и дополнительная литература.

Опираясь на исследования А. С. Ворониной (Воронихин А. С. Самостоятельная работа студентов. – Екатеринбург: изд-во УГТУ, 2005) можно предложить конкретные методики для самостоятельного изучения дисциплины.

Приступая к работе над книгой, следует первоначально ознакомиться с материалом в целом: оглавлением, аннотацией, введением и заключением путем беглого чтения-просмотра, не делая никаких записей. Этот просмотр позволит получить представление обо всей книге. После этого переходить к внимательному изучению материала по главам, разделам, параграфам. Это самая важная часть работы по овладению книжным материалом.

Для осмысления незнакомого и трудного текста необходимо не только быть

внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами.

Существует несколько основных таких приемов:

- *Выделение смысловых опорных пунктов* – деление текста на части, их смысловая группировка, что углубляет понимание и облегчает последующее запоминание материала. Опорой могут быть второстепенные слова, дополнительные детали, определения и т. п., То есть все, что запоминается, или что само «всплывает» как связанное с ним. Смысловой опорный пункт – это нечто краткое, сжатое, но в то же время служащее основой какого-то более широкого содержания. Свести содержание текста к коротким и существенным логическим формулам, отметить в каждой формуле центральное по смыслу понятие, ассоциировать понятия между собой и образовать таким путем единую логическую цепь идей – вот сущность понимания текста. Прием выделения смысловых опорных пунктов представляет собой как бы процесс фильтрации и сжатия текста без потери основы.

- *Антиципация* – это психологический процесс ориентации на предвидимое будущее. Он основан на знании логики развития события, усвоении результатов анализа признаков, предварительно осуществленного оперативным мышлением. Антиципация обеспечивается так называемой скрытой реакцией ожидания, настраивающей читателя на определенные действия, когда по тексту для этих реакций, казалось бы, нет достаточных оснований. Явление антиципации возможно только в том случае, когда мышление активно работает в продуктивном режиме. При таком чтении читатель в большей степени опирается на содержание текста в целом, чем на значение отдельных слов. Главное – это осмысление идеи содержания, выявление основного замысла автора текста. Поэтому никогда не следует обходить трудные места книги. Их надо читать в замедленном темпе, и, чтобы лучше понять и осмыслить, следует применять вышеперечисленные приемы.

- *Запись изучаемого текста* – опора памяти при работе с научной книгой. При чтении книги, рекомендуется делать выписки, составлять схемы, тезисы, выписывать цифры, цитаты, вести конспекты. Запись изучаемой литературы лучше делать наглядной, расчлененной на абзацы и пункты.

Различают три основные формы выписывания:

1. *Дословная выписка (цитата)*, в целях подкрепления того или иного положения, авторского довода. Эта форма применяется в тех случаях, когда нельзя выписать мысль автора своими словами, не рискуя потерять ее суть. Запись цитаты требует правильного оформления: каждую цитату надо заключить в кавычки, в скобках указать ее источник – фамилию и инициалы автора, название труда, место издания, название издательства, год издания, страницу. Цитирование следует производить только после ознакомления со статьей в целом или с ближайшим к цитате текстом. В противном случае можно выхватить отдельные мысли, не всегда точно или полно отражающие взгляды автора на данный вопрос в целом.

2. *Тезисная форма записи*. Тезис – это доказываемое или опровергаемое положение. В отличие от выписок, которые могут содержать только иллюстративный или фактический материал, тезисы должны всегда иметь доказательства рассуждением; т.е., идеи тезисов могут быть защищены.

3. *Конспективная выписка*. Конспект – наиболее эффективная форма записей при изучении научного или учебного текста. Нельзя допускать, чтобы весь конспект был «списыванием» с книги. Усвоенные мысли необходимо выразить своими словами, оформить своим слогом и стилем.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, тезисы, выписки или, по крайней мере, два из этих типов записи. Конспект в большей степени, чем другие виды записей, ясен, краток и объективен.

В отличие от тезисов и выписок, конспект при обязательной краткости содержит не только основные положения и выводы, но факты и доказательства, примеры и



иллюстрации. На страницах конспекта может быть отражено отношение самого конспектирующего к тому материалу, над которым он работает.

Конспекты условно подразделяются на четыре вида: текстуальные, свободные, тематические.

1. *Плановые (план-конспект)* - каждому вопросу содержания книги, лекции соответствует определенная часть текста в виде пунктов плана. Там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он текстом не сопровождается. Самым простым плановым конспектом является вопросно-ответный конспект. В этом случае на пункты плана, выраженные в вопросительной форме, конспект дает точные ответы.

2. *Текстуальный конспект* – это конспект, созданный в основном из цитат, связанных друг с другом цепью логических переходов. Текстуальный конспект – прекрасный источник дословных высказываний автора, лектора, а также приводимых им фактов. Такой конспект целесообразно применять при изучении материалов для сравнительного анализа положений, высказанных рядом авторов.

3. *Свободный конспект* требует от студента умения самостоятельного четкого и краткого формулирования основных положений лекции, книги. Свободный конспект наиболее полноценный вид конспекта, он способствует лучшему усвоению материала, не привязывая составителя к авторским формулировкам. При составлении свободного конспекта используются все типы записей: планы, тезисы, выписки.

4. *Тематический конспект* дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос-тему. Специфика этого конспекта заключается в разработке определенной темы по ряду источников; он может не отображать сколько-нибудь полно содержания каждого из используемых произведений. Составление тематического конспекта учит работать над темой, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Тематический конспект предполагает использование нескольких источников.

#### **Основные рекомендации по ведению и составлению конспекта:**

- Записи должны быть компактными, т.е. на странице нужно размещать как можно больше текста.
- Записи полезно расчленять разными средствами. Рациональная неоднородность записей – важное их достоинство;
- Интервалы между строками должны быть достаточными для вписывания нового или исправлений.
- Конспектировать в отдельной тетради или на листах.
- Записи полезно датировать, выделять и разграничивать.
- Термины и определения, формулы выделять всеми доступными средствами, например, цветом, рамкой и т.п.
- Применять сокращения, условные сокращения и аббревиатуры.

#### **Основные рекомендации по составлению лекционного конспекта:**

Важнейшее правило конспектирования: каждая информация (текст) имеет три составляющих: основная, комментирующая, дополняющая (иллюстративная).

*Основная информация* включает аксиомы, важнейшие определения, теоретические положения, формулы. Каждое слово в ней несет большую смысловую нагрузку. Изменение основной информации нежелательно, т. к. это может привести к искажению смысла.

*Комментирующая информация* разъясняет основную, излагает ее проще, дает развернутые, подробные формулировки. Такого типа информацию можно без ущерба для смысла сокращать до 50 % объема.

*Дополнительная (иллюстративная) информация* помогает окончательно понять основную и частично дублирует комментирующую. Ее можно сокращать на 75-100%.

#### **Основные рекомендации по подготовке докладов.**

Целью устных выступлений (докладов) является:

-формирование навыка грамотного подбора учебной литературы и

первоисточников по теме сообщения и доклада;

- анализ наиболее важных результатов научных исследований по выбранной теме;
- структурированная и логичная подача / презентация материала;
- осуществление взаимодействия с преподавателем и студентами при последующем обсуждении сообщения или доклада.

Подготовка устного выступления (доклада) включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления.
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления.
3. Составление подробного плана выступления.
4. Сопоставление рассматриваемых в литературе фактов, выделение в них общего и особенного
5. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса.
6. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе.
7. Создание целостного текста устного выступления.

Во время устного выступления желательно использование наглядных материалов в виде мультимедийной презентации. При устном выступлении студенту следует придерживаться регламента, т.е. соблюдать указанное преподавателем время выступления. Как правило, продолжительность выступления с докладом на занятии не превышает 10 – 15 минут

## **Основные рекомендации по созданию презентаций в Microsoft PowerPoint**

### **Оформление презентаций**

#### **Расположение информации на странице.**

- Предпочтительно горизонтальное расположение материала.
- Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

#### **Цвет.**

- На одном слайде рекомендуется использовать не более четырех цветов: один - для фона, один-два - для заголовков и один-два - для текста, причем цвета должны сочетаться между собой.

- Для фона лучше использовать светлые тона. Цвет и размер шрифта, оформление шаблона должны быть подобраны так, чтобы все надписи читались.

- Необходимо «цветовое равновесие». Пестрые и разноплановые картинки не будут выбиваться из общего стиля, если их оформить в одинаковые по цвету рамочки.

#### **Шрифт.**

- Выбор размера шрифта на слайде определяется, исходя из нескольких условий: текст должен читаться с самой дальней точки помещения, где происходит демонстрация; (не меньше 20-22).

- Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов. Нельзя злоупотреблять прописными буквами, т.к. они читаются хуже.

#### **Текст.**

- С точки зрения эффективного восприятия текстовой информации один слайд, в среднем, должен содержать не более 10 -15 строк.

#### **Схемы.**

- На одном слайде размещается одна схема.
- Схема располагается в центре слайда, заполняя всю его.

Внешний вид схемы должен гармонично сочетаться с другими слайдами презентации.

#### **Рисунки, фотографии.**

Фотографии и рисунки обеспечивают образное представление содержания и

должны:

- Быть четкими и качественными.
- Соответствовать текстовому содержанию (фото и рисунки необходимо подписывать).
- Разумно использоваться в количественном отношении на одном слайде (как правило, это 3-5 изображений для иллюстрации одной идеи).

#### 4.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

### У. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Доступ студентов к библиотечным фондам, в том числе к изданиям по основным изучаемым дисциплинам, обеспечивается на абонеентах, в читальных залах, также организован открытый (свободный) доступ к периодическим и справочным изданиям. Организован доступ для преподавателей и студентов к образовательным и научным электронным ресурсам, в том числе к электронно-библиотечным системам, сформированным на основании договоров, государственных контрактов с правообладателями, информационных писем.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы по всем дисциплинам, практикам, ГИА, указанным в учебном плане ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент. Подробная информация представлена на сайте библиотеки ИГУ [http://library.isu.ru/ru/inform\\_serv/For\\_teachers/useful\\_inform.html](http://library.isu.ru/ru/inform_serv/For_teachers/useful_inform.html).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд обеспечивает печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляров каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин, практик на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину, проходящих соответствующую практику.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

#### а) Перечень литературы

##### основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие. - [3-е изд., перераб. и доп.]. - ЭВК. - Иркутск: Изд-во ВСГАО, 2012. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. +
2. Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Нахимова. - Москва: Флинта, 2013. - 153 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс".
3. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направлению 050400 "Соц.-экон. образование" / О. Л. Гнатюк. - 2-е изд., стер. - ЭВК. - М.: КноРус, 2012. - (Бакалавриат). - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. +

##### Дополнительная литература

1. Артамонова И. А. Деловая этика [Текст] : учебное пособие / И. А. Артамонова. - Москва : Изд-во МИИГАиК, 2013. - 198 с.; нет. - Режим доступа: ЭБС "Руконт". - Неогранич. доступ. +
2. Егоршин А. П. Этика деловых отношений [Текст]: учеб. пособие/ А.П.

Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. - Нижний Новгород: Изд-во НИМБ, 2005. - 404 с. (36 экз.)+

3. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учеб. пособие /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Гос ун-т упр. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Инфа-М, 2011. – 423 (5 экз.)+

4. Психология и этика делового общения: учебник. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 420 с.; - (Золотой фонд российских учебников). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт".- Неогранич. доступ. +

5. Шувалова Н. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб.-практ. пособие / Н. Н. Шувалова; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. - М.: Изд-во РАГС, 2010. - 268 с. (3 экз.)+

#### **в) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Перечень электронных ресурсов (ЭБС) по состоянию на 01.01.2024 г.:

**ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>):** ООО «Издательство Лань». Информационное письмо № 1258 от 30.11.2022 г. Срок действия - бессрочный. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.biblioteru/>):** ООО «Библиотех». ООО «Интеллект». Контракт 068/22 от 31.05.2022 г. – 3 назв. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>):** ЦКБ «Бибком». Контракт № 249/23 от 13.10.2023г.; Акт от 14.11.2023 г. Срок действия по 13.11.2024 г. Цена контракта: 225 114,82 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**ЭБС «Айбукс» (адрес доступа: <http://ibooks.ru/>):** ООО «Айбукс» » Контракт № 246/23 от 12.10.2023 г.; Акт №81 от 14.11.2023 г. Срок действия по 13.11.2024 г. Цена контракта: 285 127,00 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <https://urait.ru/>):** ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 212/23 от 18.08.2023г.; Срок действия по 17.10. 2024 г. Цена контракта: 722 650 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно, приложения к Контракту. Электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 10,6 тыс. назв.

**Электронная библиотека ИД Гребенников (адрес доступа: <http://grebennikon.ru/>):** ООО «ИД «Гребенников», ООО «ИД «Гребенников», контракт № 295/22.; Акт от 02.12.22 г. Срок действия с 01.01.2023 по 31.12.2023 г. Цена контракта: 94 759 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 28 назв., альманахов – 49 назв., видеоматериалы – 232 назв.

**Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru/> ):** ООО «НЭБ», Контракт № 334/22 от 05.12.2022 г.; Акт от 19.12.2022 г. Срок действия по 31.12. 2023 г. Цена контракта: 527 489,00 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 49 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

**ЭКБСОН (адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru/>):** Соглашение № 84 ЭКБСОН от

15.10.2015 о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов

**Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф>):** Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.2015 о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

**Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):** ООО «Информационный Центр ЮНОНА». Договор о сотрудничестве от 15.10.2018. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

**Научная библиотека Иркутского государственного университета [Офф. сайт].** URL: <http://ellib.library.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

**Образовательный портал Иркутского государственного университета [Офф. сайт].** URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

**Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Офф. сайт].** URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

**Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):** Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис-Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.2012; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.2012. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы по всем дисциплинам, практикам, ГИА, указанным в учебном плане ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент. Подробная информация представлена на сайте библиотеки ИГУ: [http://library.isu.ru/ru/inform\\_serv/For\\_teachers/useful\\_inform.html](http://library.isu.ru/ru/inform_serv/For_teachers/useful_inform.html).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд обеспечивает печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляров каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## **VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Учебно-лабораторное оборудование**

Занятия по данной дисциплине не требуют специализированных аудиторий,

предназначенных для проведения лабораторного практикума. Лекционные и практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация, самостоятельная работа студентов проводятся в лекционных и семинарских учебных аудиториях Института социальных наук (г. Иркутск, ул. Ленина, 3), оборудованных специализированной учебной мебелью, меловыми и маркерными досками, оборудованием для презентации учебного материала – стационарными либо переносными компьютерами, мультимедийными проекторами, колонками.

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 118 (этаж 1, помещение 66):

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 70 рабочих мест (63,3 кв.м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, кафедра); оборудованием для презентации учебного материала и тематических иллюстраций, соответствующих рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации»: Универс. потолочное крепление для проекторов Acer, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200×200 см, ноутбук 15.6"Samsung RV508, колонки. Программное обеспечение: программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций, иллюстраций и других учебных материалов: MS PowerPoint.

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 210 (этаж 2, помещение 25):

Компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, для проведения курсового проектирования (выполнения курсовых работ), для самостоятельной работы студентов на 16 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска); Монитор SyncMaster 743, Монитор LG Flatron E2242C, Монитор Samsung 943N, Монитор View Sonic VA2246-LED, Монитор LG Flatron L1752TR, Монитор Samsung SyncMaster 743, Монитор View Sonic VA2265Sm, Монитор Flatron E2242, Монитор LG Flatron E2242C, Монитор LG Flatron E2242C, Монитор LG Flatron E2242C, Монитор Samsung 720N, Монитор LG Flatron L1953S, Монитор LG Flatron E2242C, Монитор Flatron E2242, Монитор Samsung SyncMaster 743, Монитор Philips 226V4LAB, Системный блок офисный ПК Star2. Системные блоки: (Athlon x2 245, ОЗУ 4Gb) – 1шт, (i3-2120, ОЗУ 8Gb) – 2шт, (Celeron G1840, ОЗУ 8Gb) – 2шт, (Celeron G4900, ОЗУ 8Gb) – 4шт, (Core 2 Duo E8600, ОЗУ 2Гб) – 1шт, (Core 2 Duo E8400, ОЗУ 3Гб) – 1шт, (Celeron G3930, ОЗУ 8Gb) – 2 шт, (Celeron G1840, ОЗУ 8Gb) – 1шт, (i5-2500, ОЗУ 8Гб) – 1шт, (Celeron G3930, ОЗУ 16Gb) – 1шт.

Оснащен неограниченным доступом к сети Интернет: мобильный мультимедиа Проектор Acer X1323WHP, переносной экран, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины, с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 108А (этаж 1, помещение 43):

Кафедра культурологии и управления социальными процессами для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 16 рабочих мест (30,1 кв. м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, стулья); оборудованием оборудованная техническими средствами: Моноблок 2 HP 20c401, Принтер лазерный Canon I-SENSYS LBP-5050, Принтер HP1020, Системный блок, Монитор LG E2242C, Мфу Samsung M2070W, Монитор Samsung 710n. Программное обеспечение: программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC

Player; программа для создания и демонстрации презентаций, иллюстраций и других учебных материалов: MS PowerPoint.

## **6.2. Программное обеспечение**

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробные сведения приведены на сайте ИГУ: ЦНИТ. РЕЕСТР программного обеспечения 2023 – <https://isu.ru/ru/employee/license/main/>).

В ИСН ИГУ имеется программное обеспечение:

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).

2. Microsoft® Office Standart 2010. Номер Лицензии Microsoft 60642086. Лицензия от 11.07.2012; бессрочно.

3. Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <http://www.kaspersky.ru/free-antivirus>; бессрочно.

4. 7zip (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <https://www.7-zip.org/license.txt>; бессрочно

5. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.

6. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

8. «Антиплагиат.ВУЗ», 25 тыс. проверок договор №5789/347/22 от 30.12.2022, на 1 год.

9. Acrobat Professional 10.0 WIN AOO License RU (65083701) Cetificate Number: 9435977 Котировка № 03-165-11 от 23.11.2011 Дата лицензии 09.12.2011; бессрочно

10. CorelDRAW Graphics Suite X7 Education Lic (5-50) СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ЦПП/ - Лиц. договор / 326 от 23 января 2015 г. Corel License number: 081571. Лицензия от 30.01.2015; бессрочно.

11. Mozilla Firefox (ежегодно обновляемое ПО). Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

## **6.3. Технические и электронные средства**

В ходе учебного процесса используется электронный портал университета и большое количество электронных средств обучения, в том числе бесплатные образовательные ресурсы интернет-сервиса Youtube, а также Массовые открытые онлайн-курсы:

<https://educa.isu.ru/>

<https://www.youtube.com>

<https://isu.antiplagiat.ru/>

<https://openedu.ru/>

<https://arzas.academy/>

<https://www.coursera.org/>

<https://www.udacity.com/>

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения

	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	<b>Раздел I. «Общее представление о деловой коммуникации»</b> 1. Понятие «деловой коммуникации»	Интерактивная лекция	Обоснование проблемного поля дисциплины и её структуры и базовых понятий курса.	3
2	2. Вербальные и невербальные средства общения.	Лекция-дискуссия	Практическое занятие – Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	3
3	3. Культура речи в деловом общении	Практическое занятие	Групповая дискуссия. Тренинг на развитие культуры речи в деловом общении.	4
4	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b> 4 Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	Проблемная лекция Практическое занятие	Мозговой штурм	3
5	5. Барьеры делового взаимодействия	Лекция. Практическое занятие	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	4
6	6. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Проблемная лекция. Практическое занятие	Деловая игра: «Интервью»	3
7	7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	Практическое занятие	Тренинг коммуникативного взаимодействия	3
8	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b> 8. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	Лекция Практическое занятие	Проблемный семинар	4
9	9. Стратегии и тактики ведения переговоров.	Лекция Практическое занятие	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	3



10	10. Деловое совещание.	Проблемная лекция Практическое занятие	Ролевая игра	3
11	11. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	Лекция - дискуссия	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	3

«Деловые коммуникации» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм приобретения новых знаний, традиционных и инновационные технологий:

- лекция - аудиторное занятие, во время которого преподаватель систематически и последовательно излагает материала по темам дисциплины;

- лекция-презентация - аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует авторские обучающие системы – презентации, в которых систематизирован учебный, методический, наглядно-иллюстративный материал и тестовые вопросы.

- Лекция - дискуссия – аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует ответы обучающихся на его вопросы, организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами лекции;

- проблемная лекция – аудиторное занятие, во время которого преподаватель ставит перед обучающимися проблемные вопросы, представляет вводную информацию и побуждает обучающихся к поискам ответов, последовательно подводя их к искомой цели;

При проведении практических занятий используются следующие активные и интерактивные формы:

- обсуждение в группах – рассмотрение какого-либо вопроса, направленное на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания в группе;

- дискуссия – целенаправленное обсуждение конкретной проблемы, сопровождающееся обменом идеями, суждениями, мнениями;

- круглый стол – способ организации обсуждения проблемного вопроса, характеризующийся: обобщением идей и мнений относительно обсуждаемой проблемы, равноправием участников круглого стола, выражением мнения по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников;

- практикум – форма проведения занятий, в процессе которой обучающиеся под руководством преподавателя выполняют задания деятельностного характера (выполняют упражнения, решают задачи, связанные с будущей деятельностью), направленные на получение практических навыков и практическое усвоение основных положений учебной дисциплины.

Аудиторные занятия проводятся с использованием мультимедийных технологий. Студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами с целью активизации работы по усвоению материалов учебного курса. Использование в процессе преподавания мультимедийных средств позволяет активнее осваивать тематические разделы курса. Мультимедийные средства используются для просмотра презентационных материалов и видеофильмов по темам курса.

Внеаудиторные формы работы включают самостоятельную работу студентов с литературой и электронными информационными ресурсами (электронные учебники, *Internet*-ресурсы).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20%. Занятия лекционного типа составляют не более 50% от аудиторных занятий, что соответствует требованиям ФГОС.

## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Разнообразные оценочные средства направлены на выявление качества усвоенных знаний в соответствии с формируемыми компетенциями студентов.

Текущий контроль реализуется в ходе проведения семинарских занятий и контроля самостоятельной работы обучающихся (от 0 до 60 баллов). Он складывается из следующего вида работ:

- ответы на заранее поставленные вопросы по темам семинаров
- доклады, сопровождающиеся мультимедийными презентациями
- активное участие в обсуждении вопросов семинарских занятий, оппонирование на докладах
- кратких ответов на тот или иной вопрос из темы предыдущей лекции или семинара
- написание конспекта.

Предусматриваются «премиальные» баллы (от 0 до 10) за отсутствие пропусков занятий, высокое качество выполненных работ, участие в конференциях, олимпиадах, научно-исследовательской работе, написания статей и т. д.

Преподаватель имеет право (с согласия студента) выставить студенту, набравшему в течение семестра за текущую работу 70 баллов, экзаменационную оценку без процедуры сдачи зачета с оценкой. В данном случае к набранному студентом количеству баллов за текущую работу автоматически добавляется 20 баллов и выставляется соответствующая академическая оценка.

<b>Итоговая сумма баллов</b>	<b>Оценка</b>
100 - 86	5 (отлично)
85 – 71	4 (хорошо)
70 - 60	3 (удовлетворительно)
Ниже 60 баллов	2 (неудовлетворительно), (не зачтено)

### 11.1. Оценочные средства для входного контроля:

#### **Входной тест**

(проводится на первом занятии)

Цель теста – определение и оценивание общенаучных знаний в области коммуникаций.

#### **Оценочные средства для входного контроля: письменный тест с открытыми вопросами:**

1. Существуют ли, на Ваш взгляд, отличия в понятиях «общение» и «коммуникация»?
2. Что, на Ваш взгляд, лежит в основе коммуникативного процесса?
3. Что Вы понимаете под термином «деловые коммуникации»? Приведите примеры.
4. Что, по Вашему мнению, может послужить барьером для коммуникации?
5. Перечислите известные Вам средства коммуникации.
- 6.

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Проверка конспектов Устный опрос	Темы 1 - 3	ПК-13
2	Устный опрос Доклады с презентациями	Темы 4 - 7	ПК-13
3	Устный опрос Доклады с презентациями	Темы 8 - 11	ПК-13

**а) Дидактические тесты по разделам дисциплины.**

**Тест № 1**

**Демонстрационный вариант.**

Цель теста – определение и оценивание знаний, полученных в результате усвоения дидактического материала тем 1 - 7.

**Содержание возможных вопросов тестового задания:**

**1. Обмен информацией между людьми – это**

- а. коммуникативная сторона общения
- б. интерактивная сторона общения
- в. перцептивная сторона общения

**2. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это**

- а. эмпатия
- б. рефлексия
- в. идентификация

**3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?**

- а. кинесика
- б. патетика
- в. проксемика

**4. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...**

- а. кинесические средства общения
- б. просодические средства общения
- в. такесические средства общения
- а. .

**5. Установите соответствие:**

1. Виды общения  
Формы общения

- а. презентация;
- б. торги;
- в. познавательное общение;
- г. деловые переговоры;
- д. телефонное общение;
- е. суггестивное общение

2.

- ж. ритуальное общение
- з. деловое совещание
- и. спор

## Тест № 2

### Демонстрационный вариант.

Цель теста – определение и оценивание знаний, полученных в результате усвоения дидактического материала тем 8 - 15.

### Содержание возможных вопросов тестового задания:

#### 1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а. необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б. стараться интерпретировать реакции партнера;
- в. понимать язык невербальных компонентов общения;
- г. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

#### 2. Ответственностью, строгой логичностью изложения, специальной терминологией, преобладанием сложных речевых конструкций отличается:

- а. официально-деловой стиль;
- б. научный стиль;
- в. публицистический стиль.

#### 3. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- а. «я не знаю»;
- б. «Вы должны...»;
- в. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- г. всех выше перечисленных.

#### 4. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- а. очень символична и зависит от многих факторов;
- б. не имеет значения;
- в. зависит только от национальных особенностей;
- г. зависит только от взаимоотношений собеседников.

#### 5. Заполните пропуск.

Эффект \_\_\_\_\_ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

- а. ореола
- б. первичности и новизны
- в. проекции
- г. стереотипизации

#### б) Темы докладов и мультимедийных презентаций в программе «PowerPoint»:

- 1. Понятия «общение» и «коммуникация».
- 2. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности
- 3. Коммуникация в информационном обществе
- 4. Современная концепция коммуникации.

5. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
6. Социологические и психологические модели коммуникации.
7. Формирование этических норм предпринимательства на Руси.
8. Этические нормы бизнеса в современной России.
9. Особенности современной административной этики.
10. Функции общения.
11. Виды и средства общения.
12. Вербальные и невербальные системы значений.
13. Барьеры, возникающие при общении.
14. Структура общения.
15. Информационная сторона общения.
16. Интерактивная сторона.
17. Виды взаимодействий.
18. Трансактный анализ.
19. Перцептивная сторона общения.
20. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
21. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
22. Общение в организации. Специфика общения в организации.
23. Особенности организации.
24. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
25. Поведение человека в организации.
26. Индивидуальные особенности личности и их учет в управленческой деятельности.
27. Типы сотрудников.
28. Нравственный кодекс руководителя.
29. Стили руководства.
30. Виды делового общения.
31. Правила ведения переговоров.
32. Основные стратегии деловых переговоров.
33. Технология проведения делового совещания.
34. Нравственный кодекс руководителя.
35. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
36. Убеждающая коммуникация.
37. Соппротивление убеждению.
38. Публичная (ораторская) речь.
39. Типология конфликтов в деловом общении и модели их разрешения.
40. Управление конфликтами и стрессами в организации.
41. Манипулирование в деловом общении.
42. Управление культурой общения на предприятии.
43. Роль комплимента в общении.
44. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
45. Особенности западного и восточного делового дискурса.

**Материалы для проведения экспертизы знаний студентов  
по курсу «Деловые коммуникации»  
выбрать 1 правильный ответ**

№ п/п	Тест. Задание. Кейс	Ответы	Проверяемые компетенции
1	Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией	Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией	ПК-13

	<p>А) экспрессивной  Б) ритуальной  В) познавательной  Г) убеждающей</p>	<p>А) экспрессивной  Б) ритуальной  В) познавательной  Г) <i>убеждающей</i></p>	
2	<p>Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется ...  А) проксемикой  Б) пантомимикой  В) физиогномикой  Г) кинесикой</p>	<p>Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется ...  А) <i>проксемикой</i>  Б) пантомимикой  В) физиогномикой  Г) кинесикой</p>	ПК-13
3	<p>Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...  А) логичность  Б) выразительность  В) точность  Г) уместность</p>	<p>Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ..  А) логичность  Б) выразительность  В) <i>точность</i>  Г) уместность</p>	ПК-13
4	<p>8. Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой – это предполагаемый результат ... коммуникации  А) ритуальной  Б) познавательной  В) экспрессивной  Г) суггестивной (внушающей)</p>	<p>8.Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой – это предполагаемый результат ... коммуникации  А) <i>ритуальной</i>  Б) познавательной  В) экспрессивной  Г) суггестивной (внушающей)</p>	ПК-13
5	<p>К внутренним помехам слушания относится ...  А) слишком быстрый темп речи собеседника  Б) недостаточная громкость речи собеседника  В) манеры собеседника, отвлекающие от слушания  Г) привычка размышлять о чем-то еще во время беседы</p>	<p>К внутренним помехам слушания относится ...  А) слишком быстрый темп речи собеседника  Б) недостаточная громкость речи собеседника  В) манеры собеседника, отвлекающие от слушания  Г) <i>привычка размышлять о чем-то еще во время беседы</i></p>	ПК-13
6	<p>Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...  А) коммуникативной  Б) экспрессивной  В) интерактивной  Г) перцептивной</p>	<p>Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...  А) <i>коммуникативной</i>  Б) экспрессивной  В) интерактивной  Г) перцептивной</p>	ПК-13
7	<p>Дайте определение коммуникационного процесса:  А) коммуникация - это информационная связь;  Б) коммуникация - это процесс передачи и получения информации;  В) коммуникация - это СМК и СМИ;  Г) коммуникация - это взаимодействие различных приемных и передающих устройств;</p>	<p>Дайте определение коммуникационного процесса:  А) коммуникация - это информационная связь;  Б) <i>коммуникация - это процесс передачи и получения информации;</i>  В) коммуникация - это СМК и СМИ;  Г) коммуникация - это взаимодействие различных приемных и передающих устройств;</p>	ПК-13

	Д) коммуникация - это общение.	Д) коммуникация - это общение.	
8	Какие психологические процессы использует метод внушения?- 2 ответа 1. Речь; 2. Эмоции; 3. Ощущения; 4. Восприятие; 5. Чувства.	Какие психологические процессы использует метод внушения? 1. Речь; 2. Эмоции; 3. Ощущения; 4. Восприятие; 5. Чувства.	ПК-13
9	На какие психологические процессы направлен метод убеждения? 1. Мышление; 2. Воля; 3. Аффект; 4. Перцепция (восприятие).	На какие психологические процессы направлен метод убеждения? 1. Мышление; 2. Воля; 3. Аффект; 4. Перцепция (восприятие).	ПК-13
10	Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы: (2 ответа) А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей; Б) самоанализ поведения участников; В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.	Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы: А) <i>определение темы деловой беседы, основных задач и целей;</i> Б) самоанализ поведения участников; В) <i>устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.</i>	ПК-13
11	В каких случаях необходимо проведение делового совещания А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения; Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний; В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.	В каких случаях необходимо проведение делового совещания А) <i>когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;</i> Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний; В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.	ПК-13
12	В конце делового совещания руководитель должен А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения; Б) назвать ответственных исполнителей; В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.	В конце делового совещания руководитель должен А) <i>четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;</i> Б) назвать ответственных исполнителей; В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.	ПК-13
13	Межличностный конфликт: А) представлен различными группами работниками; Б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации; В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.	Межличностный конфликт: А) представлен различными группами работниками; Б) <i>это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;</i> В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.	ПК-13

14	Виды коммуникационных барьеров - это ... (открытый вопрос)	Виды коммуникационных барьеров ... • барьеры восприятия; • семантические барьеры; • невербальные барьеры; • барьеры, возникающие при плохом слушании; • барьеры, возникающие при некачественной обратной связи.	ПК-13
15	Основные элементы коммуникационного процесса...	Основные элементы коммуникационного процесса... Отправитель. Сообщение. Канал. Получатель. Результат	ПК-13
16	О каком понятии идет речь? Совокупность приёмов использования средств языка для выражения мыслей в разных условиях речевой практики.	О каком понятии идет речь? Совокупность приёмов использования средств языка для выражения мыслей в разных условиях речевой практики – <i>СТИЛЬ</i>	ПК-13
17	Компоненты коммуникативной компетенции?	Компоненты коммуникативной компетенции? • Способность гасить конфликты в зародыше, не конфликтогенность; • Ассертивность (уверенность); • Владение навыками активного слушания; • Владение ораторским искусством; • Актерские способности; • Умение организовывать и вести переговоры, иные деловые встречи; • Эмпатия; • Искренний интерес к жизни и делам собеседника.	ПК-13
18	Элементами невербального общения являются: (2 ответа) а) грамотная речь; б) выражение лица; в) интонация.	Элементами невербального общения являются: а) грамотная речь; б) <i>выражение лица</i> ; в) <i>интонация</i> .	ПК-13
19.	Перцептивная сторона общения связана: 1.уметь полно и точно (без потерь и искажений) передавать информацию; 2.уметь слушать; 3. с эмоциональным сопереживанием собеседнику.	Перцептивная сторона общения связана: 1.уметь полно и точно (без потерь и искажений) передавать информацию; 2.уметь слушать; 3. <i>с эмоциональным сопереживанием собеседнику</i> .	ПК - 13
20	Закончите предложение: Современному деловому человеку необходимы коммуникативные умения и навыки, которые позволяют...	Закончите предложение: Современному деловому человеку необходимы коммуникативные умения и навыки, которые позволяют... • <i>устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами,</i> • <i>добиваться точного восприятия и понимания информации в процессе общения,</i> • <i>прогнозировать поведение деловых партнеров,</i>	ПК-13



		• <i>направлять поведение деловых партнеров - к желаемому результату.</i>	
21	Закончите предложение: Общение как процесс обмена мыслями и чувствами между людьми требует: ...	Закончите предложение: Общение как процесс обмена мыслями и чувствами между людьми требует: <i>выбора оптимальных средств выражения, постоянного внимания к действиям партнера и их учета для внесения коррективов в собственное поведение, ответственности за результат этой деятельности.</i>	ПК-13
22	Интерактивная сторона общения заключается: 1. уметь совмещать позиции субъекта и объекта во взаимодействии друг с другом 2. в организации делового взаимодействия 3. уметь полно и точно (без потерь и искажений) передавать информацию;	Интерактивная сторона общения заключается: 1. уметь совмещать позиции субъекта и объекта во взаимодействии друг с другом 2. <i>в организации делового взаимодействия</i> 3. уметь полно и точно (без потерь и искажений) передавать информацию;	ПК-13
23	Если во взаимодействии доминирует коммуникативная сторона, собеседники должны: 1. ориентироваться на понимание партнера; 2. уметь слушать 3. <i>устанавливать психологический контакт друг с другом.</i>	Если во взаимодействии доминирует коммуникативная сторона, собеседники должны: 1. ориентироваться на понимание партнера; 2. <i>уметь слушать</i> 3. <i>устанавливать психологический контакт друг с другом.</i>	ПК-13
24	Традиционно выделяют в общении три взаимосвязанных стороны, или характеристики: ... 1. 2. 3.	Традиционно выделяют в общении три взаимосвязанных стороны, или характеристики: 1. <i>коммуникативную – обмен информацией между людьми;</i> 2. <i>перцептивную – процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;</i> 3. <i>интерактивную – организация взаимодействия между индивидами.</i>	ПК-13
25	О каком понятии идет речь: Социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в межличностном и в массовом общении: по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств.	О каком понятии идет речь: Социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в межличностном и в массовом общении: по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств – <i>Коммуникация</i>	ПК-13

*Правильные ответы выделены курсивом.*

Шкала оценивания:

60-74% правильных ответов – «удовлетворительно»;

75-89% правильных ответов – «хорошо»;

90-100% правильных ответов – «отлично».

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена).**

#### **Примерный список вопросов к экзамену:**

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.
4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Характеристика общения с психологической точки зрения.
8. Типы темпераментов, их характеристика.
9. Сенсорная типология.
10. Классификация психологических типов, предложенных К. Юнгом.
11. Основные психологические принципы оказания влияния на человека.
12. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
13. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
14. Классификация конфликтов.
15. Причины возникновения конфликтов.
16. Структура и динамика конфликтов.
17. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
18. Какова этика делового взаимодействия в условиях конфликта?
19. Каковы особенности невербальных коммуникаций?
20. В чем специфика вербальных коммуникаций?
21. Основные качества речи.
22. Принципы речевой коммуникации.
23. Основные условия эффективной речевой коммуникации.
24. Точность и понятность речи.
25. Что понимают под социальными стереотипами, как они проявляются в деловой коммуникации?
26. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации?
27. Назовите ключевые понятия и общие этические принципы деловой коммуникации.  
31. Значение речевого этикета.
28. Этикетные формулы, используемые в различных ситуациях общения
29. Обозначьте национальную специфику делового этикета.
30. Каковы основные правила вербального этикета?
31. Назовите правила невербального этикета.
32. Дайте общую характеристику традиционным и инновационным деловым коммуникациям.
33. Факторы и нормы эффективного общения с клиентом при непосредственном контакте.
34. Основные требования культуры спора. Их характеристика.
35. В чем специфика деловой беседы?
36. Общие нормы делового общения по телефону
37. Специфические нормы делового общения по телефону.
38. Понятие “совещание”. Принципы и нормы эффективного делового совещания.

39. Понятие “переговоры”. Факторы и нормы эффективных деловых переговоров.
40. Выявите специфику публичного выступления.
41. Доклад как жанр устного выступления.
42. Презентация как жанр устного выступления.
43. Каковы особенности самопрезентации.
44. Основные принципы создания научного и делового текста.
45. Основные принципы и приёмы редактирования текста.
46. Автобиография и резюме: общее и различное.
47. Понятие “документ”. Служебные документы.
48. Общепринятые нормы делового письма.
49. Виды деловых писем.
50. Собеседование при поступлении на работу как особый вид коммуникации
51. Роль общения в формировании имиджа делового человека.
52. Переговоры как разновидность общения.
53. Назовите основные причины возникновения коммуникативных барьеров.
54. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
55. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации.

### **Критерии оценки ответов на зачете/экзамене**

Оценка «зачтено» выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала в объёме, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе или выполнении заданий; студент показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом студент обнаруживает незнание большей части изученного в семестре материала, не справляется с решением практических задач и не может ответить на дополнительные вопросы.

### **Оценка сформированности компетенций**

Из раздела 6 данной рабочей программы следует, что достижение и измерение уровней сформированности заявленных компетенций обеспечивается:

**ПК-13 (13.1;13.2;13.3)** – все темы, практические работы, доклад (эссе, реферат), оцениваемые в рамках дисциплины до 100 баллов.

*Шкала соответствия балльно-рейтинговой системы оценок и академической оценки, утвержденная Ученым советом ИСН*

Итоговый семестровый рейтинг	Академическая оценка	
60 – 70 баллов	«зачтено»	«удовлетворительно»
71 – 85 баллов		«хорошо»
86 – 100 баллов		«отлично»

Таким образом, итоговая оценка сформированности компетенций определяется по столбальной итоговой оценке по дисциплине:

60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;

86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

Оценка степени сформированности компетенций измеряется и определяется по показателям и критериям, представленным в таблице.

### Показатели и критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Компетенция (шифр в соответствии с ФГОС ВО)	Показатели	Содержание задания	Признаки проявления		Критерии оценки	Оценка степени сформированности компетенции в соответствии с требованиями к результатам освоения дисциплины
<b>ПК-13</b>  <b>(13.1;13.2; 13.3)</b>	<b>Знает:</b> - базовые понятия дисциплины «Деловые коммуникации»; - отечественный и зарубежный опыт организационно – управленческой работы основанный на культуре делового общения; - современные технологии связей с общественностью - современные методы и способы организации событийных деловых мероприятий разных типов для расширения связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации <b>Умеет:</b> - поддерживать связи с деловыми партнерами; - анализировать целевые аудитории организации для разработки и реализации совместных проектов деловыми партнерами; - Применять передовой опыт к решению практических задач в соответствии с целями и задачами организации с использованием инструментов связей с общественностью. <b>Владет:</b> - навыками ситуационного анализа в области связей с общественностью и отношений с деловыми партнерами; - технологиями связей с общественностью; ставить и решать задачи по эффективному групповому взаимодействию; - навыками передачи передового опыта для разработки и	1. Вопрос из перечня вопросов для проведения промежуточной аттестации по разделу 1 дисциплины	Повышенный (максимально выраженные характеристики сформированности компетенции)	Знает в полной мере. Умеет в полной мере. Владеет в полной мере.	Отлично	Освоена в полной мере
			Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо	Освоена в достаточной мере
			Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно	Освоена частично
			До-пороговый (компетенция	Не знает Не умеет	Неудовлетворительно	Не освоена

	реализации совместных проектов деловыми партнерами;		не сформирована)	Не владеет	тельно	
		2. Вопрос из перечня вопросов для проведения промежуточной аттестации по разделу 2-3 дисциплины .	Повышенный (максимально выраженные характеристики сформированности компетенции)	Знает в полной мере. Умеет в полной мере. Владеет в полной мере.	Отлично	Освоена в полной мере
			Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо	Освоена в достаточной мере
			Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно	Освоена частично
			До-пороговый (компетенция не сформирована)	Не знает Не умеет Не владеет	Неудовлетворительно	Не освоена
3. Практическое задание для проведения промежу-	Повышенный (максимально выраженные характеристики сформированности	Знает в полной мере. Умеет в полной мере.	Отлично	Освоена в полной мере		

		точной аттестации.	компетенции)	Владеет в полной мере.		
			Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо	Освоена в достаточной мере
			Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично. Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно	Освоена частично
			До-пороговый (компетенция не сформирована)	Не знает Не умеет Не владеет	Неудовлетворительно	Не освоена

### Порядок определения оценки за экзамен

Вопрос	Оценки (по пятибалльной шкале)																											
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5
3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	
Общая оценка	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	

**Разработчики:**

(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Киселёв Ю. А.

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ОПОП по направлению Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Профиль: «Менеджмент». Программа рассмотрена на заседании кафедры культурологии и управления социальными процессами 17.04.2024 г., протокол № 8.

Зав. кафедрой, доцент



Н.В. Грицких

*Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*

**Сведения о переутверждении «Рабочей программы дисциплины» на очередной учебный год и регистрации изменений:**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов		
			замененных	новых	аннулированных



## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.05 Деловые коммуникации

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

Профиль подготовки **Менеджмент**  
Форма обучения **очная**

Согласовано с УМК ИСН ИГУ,  
Протокол № 8 от 17 апреля 2024 г.  
Председатель УМК, профессор

Т.И. Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и  
управления социальными процессами,  
протокол № 8 от 17 апреля 2024 г.

Зав. кафедрой

Н.В. Грицких

Иркутск 2024



**Цели и задачи изучения дисциплины**  
**1. Цель и задачи дисциплины**  
**Место дисциплины в структуре ОПОП**

**1. Цели и задачи дисциплины**

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на знакомство студентов со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовку их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью изучения дисциплины является:

- обеспечение теоретической основы для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности
- формирование умений творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности;
- формирование основ ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм деловой коммуникации;
- освоение общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для успешной профессиональной деятельности;
- формирование представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;
- применение полученных знаний на практике.

**Задачи**

- формировать научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся знанием теоретических основ деловой коммуникации, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности;
- сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности.

**2. Место дисциплины в структуре ООП**

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части образовательной программы прикладного бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент. Курс нацелен на формирование у будущих специалистов в области менеджмента основ теории и практики организации и проведения деловой коммуникации. Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у студентов в результате изучения таких дисциплин как «Культурология» и «Риторика». В свою очередь, предмет «Деловые коммуникации» составляет необходимую основу для изучения таких дисциплин, как «Управление человеческими ресурсами», «Связи с общественностью».

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на развитие следующих компетенций:

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-13  Умеет организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами для расширения внешних связей и обмена опытом	ИДК ПК 13.1  Осуществляет ситуационный анализ проблем в области связей с общественностью и отношений с деловыми партнерами	Знать: отечественный и зарубежный опыт организационно – управленческой работы основанный на культуре делового общения; Уметь: поддерживать связи с деловыми партнерами Владеть: навыками ситуационного анализа в области связей с общественностью и отношений с деловыми партнерами
	ИДК ПК 13.2  Применяет технологии связей с общественностью для формирования и развития отношений с деловыми партнерами, целевыми аудиториями организации.	Знать: современные технологии связей с общественностью Уметь: анализировать целевые аудитории организации для разработки и реализации совместных проектов деловыми партнерами. Владеть: технологиями связей с общественностью; ставить и решать задачи по эффективному групповому взаимодействию.
	ИДК ПК 13.3 Способен планировать и организовывать событийные, деловые мероприятия разных типов с использованием инструментов связей с общественностью, давать оценку их эффективности.	Знать: Современные методы и способы организации событийных деловых мероприятий разных типов для расширения связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации Уметь: Применять передовой опыт к решению практических задач в соответствии с целями и задачами организации с использованием инструментов связей с общественностью, Владеть: Навыками передачи передового опыта для разработки и реализации совместных проектов деловыми партнерами.

**Содержание дисциплины**

Трудоемкость дисциплины (з. е.)	180 (ЗЕТ – 5)
Наименование основных разделов	Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации. Раздел 2. Эффективная коммуникация. Раздел 3. Формы деловой коммуникации
Формы текущего контроля	Тест
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

**Образовательные технологии:**

Интерактивная лекция
Групповая дискуссия
Проблемный семинар
Ролевая игра
Тренинг
Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)
Мозговой штурм

Разработчик:



доцент кафедры культурологии и  
управления социальными  
процессами Ю. А. Киселёв