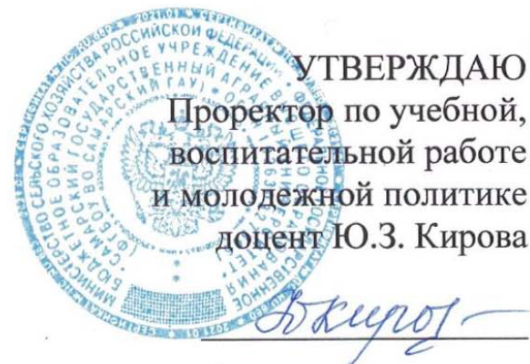


Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный аграрный университет»



«17» мая 2024 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Направление подготовки: *38.03.01 Экономика*

Профиль: *Экономика предприятий и организаций*

Название кафедры: *Государственное управление и деловое администрирование*

Квалификация: *бакалавр*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у обучающихся системы компетенций в области делового общения для эффективного взаимодействия с деловыми партнерами, основанного на применении разнообразных стратегий и тактик достижения компромисса и сотрудничества.

Для достижения поставленной цели при освоении дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение основ делового общения, принципов и методов деловых коммуникаций;
- изучение основных инструментов и средств эффективной деловой коммуникации;
- получение навыков эффективного взаимодействия с деловыми партнерами в профессиональной деятельности.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.22 «Деловые коммуникации» относится к обязательным дисциплинам блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается во 2 семестре на I курсе очной, очно-заочной формах обучения.

## 3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП).

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-2/УК-4. Способен применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.	Знает правила деловой коммуникации, нормы этикета и протоколы официальных мероприятий. Умеет применять основные правила в устной и письменной деловой коммуникации, осуществлять выбор стратегии регулирования конфликтной ситуации в профессиональном взаимодействии, использовать современные коммуникационные технологии в общении с партнерами. Владеет навыками публичного выступления, самопрезентации, способностью вести дискуссию в профессиональной деятельности.

## 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

#### для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	2 (18)
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		54	54	54
в том числе:	Лекции	36	36	36
	Практические занятия	18	18	18
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>		90	2,35	90
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	45		54
	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	18		18
СРС в сессию:	Экзамен	27	2,35	27
<b>Вид промежуточной аттестации (экзамен)</b>		экзамен		экзамен
<b>Общая трудоемкость, ч.</b>		144	56,35	144
<b>Общая трудоемкость, зачетные единицы</b>		4		4

#### для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	2 (18)
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		36	36	36
в том числе:	Лекции	26	26	26
	Практические занятия	10	10	10
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>		108	2,35	108
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	52		52
	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	20		20
СРС в сессию:	Экзамен	36	2,35	36
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>		экзамен		экзамен
<b>Общая трудоемкость, ч.</b>		144	38,35	144
<b>Общая трудоемкость, зачетные единицы</b>		4		4

### 4.2 Тематический план лекционных занятий

#### для очной формы обучения

№ п/п	Тема лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	2
2	Вербальные средства коммуникации	2
3	Коммуникативные барьеры	4
4	Слушание в деловой коммуникации	2
5	Вопросы и ответы на них в деловой коммуникации	2
6	Невербальные средства коммуникации	6
7	Изучение деловых партнеров	4
8	Формы деловой коммуникации	10
9	Методы генерирования идей	2
10	Критика и комплименты в деловой коммуникации	2
<b>Всего:</b>		<b>36</b>

### для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Тема лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	2
2	Вербальные средства коммуникации	2
3	Коммуникативные барьеры	2
4	Слушание в деловой коммуникации	2
5	Вопросы и ответы на них в деловой коммуникации	2
6	Невербальные средства коммуникации	2
7	Изучение деловых партнеров	2
8	Формы деловой коммуникации	8
9	Методы генерирования идей	2
10	Критика и комплименты в деловой коммуникации	2
<b>Всего:</b>		<b>26</b>

### 4.3 Тематический план практических занятий

#### для очной формы обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Вербальные средства коммуникации	2
2	Коммуникативные барьеры	2
3	Слушание в деловой коммуникации	2
4	Типы деловых партнеров	2
5	Деловые совещания	2
6	Публичная речь	4
7	Навыки убеждения	2
8	Критика в деловой коммуникации	2
<b>Всего:</b>		<b>18</b>

#### для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Коммуникативные барьеры	2
2	Слушание в деловой коммуникации	2
3	Деловые совещания	2
4	Публичная речь	2
5	Критика в деловой коммуникации	2
<b>Всего:</b>		<b>10</b>

### 4.4 Тематический план лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

### 4.5 Самостоятельная работа

#### для очной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтах по вопросам: Характеристики делового общения. Значение языка жестов в деловом общении. Презентация как форма деловой коммуникации. Самопрезентация как форма деловой коммуникации. Метод записной книжки. Креативный вопросник. Комплименты в деловой коммуникации.	45
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала, выполнение домашнего задания	18
Экзамен	Подготовка к экзамену	27
<b>ИТОГО</b>		<b>90</b>

### для очно-заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтах по вопросам: Характеристики делового общения. Значение языка жестов в деловом общении. Презентация как форма деловой коммуникации. Самопрезентация как форма деловой коммуникации. Метод записной книжки. Креативный вопросник. Комплименты в деловой коммуникации.	52
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала, выполнение домашнего задания	20
Экзамен	Подготовка к экзамену	36
<b>ИТОГО</b>		<b>108</b>

## 5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины необходимо начать с ознакомления с рабочей программой. Особое внимание следует обратить на вопросы, выносимые для самостоятельного изучения.

В тезисах лекций представлен теоретический материал по дисциплине согласно рабочему плану, в конце приведены вопросы для контроля знаний.

Изучая дисциплину необходимо равномерно распределять время на проработку лекций, самостоятельную работу по выполнению практических работ, самостоятельную работу по подготовке к практическим занятиям. Вопросы теоретического курса, вынесенные на самостоятельное изучение, наиболее целесообразно осваивать сразу после прочитанной лекции, составляя конспект по вопросу в тетради с лекционным материалом.

Если при изучении дисциплины у обучающихся возникают вопросы, то их можно обсудить на консультациях под руководством преподавателя.

Специфика дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, обучающемуся необходимо приобрести практические навыки, связанные с умением практического применения знаний, умений и навыков осуществления деловых коммуникаций в деловой сфере.

При изучении темы «Изучение деловых партнеров» обучающемуся необходимо уделить особое внимание вопросам психологического взаимодействия деловых партнеров.

При работе с литературой следует обратить внимание на источники основной и дополнительной литературы, приведенные в рабочей программе. Для большего представления о дисциплине возможно ознакомление с периодическими изданиями последних лет, Интернет-источниками.

При подготовке к экзамену особое внимание следует обратить на следующие моменты: экзамен проводится в устной форме, при подготовке лучше структурировать и конспектировать материал. Положительная оценка на экзамене ставится в случае правильного ответа на все вопросы билета.

## 6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:

### 6.1. Основная литература:

6.1.1. Деловые коммуникации : учебное пособие [Электронный ресурс] / Мамай О.В., Мамай И.Н. — Самара : РИЦ СГСХА, 2017 .— 263 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/641809>.

### 6.2. Дополнительная литература:

6.2.1. Деловые коммуникации : практикум [Электронный ресурс] / Мамай О.В., Ма-

май И.Н. — Самара : РИЦ СГСХА, 2018. — 120 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/646053>.

### 6.3. Программное обеспечение:

- 6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;
- 6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;
- 6.3.3. Microsoft Office стандартный 2013;
- 6.3.4. Microsoft Office Standard 2010;
- 6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition;
- 6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;
- 6.3.7. 7 zip (свободный доступ).

### 6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

- 6.4.1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс» (договор поставки № 6450 от 01.07.2015 г.);
- 6.4.2. <http://www.garant.ru> – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации «Гарант» (договор №866 о взаимном сотрудничестве от 01 сентября 2015 года);
- 6.4.3. <https://www.scopus.com/> – реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
- 6.4.4. <https://apps.webofknowledge.com> – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
- 6.4.5. <http://www.elibrary.ru/> – база данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU;

## 7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 701. <i>Самарская область, г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.7 Б</i>	Учебная аудитория на 24 посадочных места, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения: (нетбук, проектор мультимедиа)
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3236. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 12 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья), компьютерной техникой (12 рабочих станций) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
3	Помещение для самостоятельной работы, ауд. 3310а (читальный зал). <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, ауд. 3203б. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Специальный инструмент и инвентарь для учебного обслуживания: кисточка для очистки компьютеров и комплектующих, спирт, комплектующие и расходные материалы

## **8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.1 Виды и формы контроля по дисциплине**

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, выполнении индивидуальных заданий в форме деловой игры, тренинга. Текущему контролю подлежат посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме экзамена, проводимая с учетом результатов текущего контроля во 2 семестре на I курсе очной формы обучения, во 2 семестре на II курсе очно-заочной формы обучения.

### **8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

#### *Оценочные средства для проведения текущей аттестации*

##### **Тематика тренингов**

1. Определить качества, которыми должен обладать эффективный слушатель.
2. «Рваная бумага», «Перемещение кирпичей». Понимание концептуальных аспектов проблем коммуникации, связанных с расходящимися точками зрения и позициями участников социальной группы в рабочей среде.
3. «Деловые совещания». Оценка собственных действий при организации и проведение совещаний.
4. «Выступление на пресс-конференции». Выработка навыков подготовки эффективного текста для выступления на пресс-конференции.
5. Тренинг на прочтение невербальных сигналов.
6. «Развитие уверенности и позитивной точки зрения». Определение собственных положительных качеств.
7. «Как Вы ответите на эти возражения». Выработка навыков ответов на возражения партнеров для достижения собственной цели.

##### **Методика проведения тренингов**

Тренинг - активный метод социально – психологического обучения, что позволяет за короткий срок не только завладеть большим объемом полезной информации, но и обеспечить формирование и усовершенствование соответствующих профессиональных и практических навыков.

Главная цель тренинга - предоставить максимально приближенные к практическому приложению навыки, которые без дополнительной проработки можно применить в реальной работе.

В тренинге используются проблемные ситуации из реальной деятельности участников, которые проигрываются и анализируются группой при участии специалистов.

Участнику тренинга не надо переводить полученные знания на язык практики, как это обычно происходит в традиционных формах обучения. Знания возникают как результат обобщения и систематизации опыта группы.

В тренинге за счет групповых эффектов достигается комфортная, доброжелательная атмосфера, которая позволяет участникам свободно экспериментировать с новыми способами поведения и применять их на уровне практических умений.

### **Критерии и шкала оценки при проведении тренингов:**

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если они свободно владеют материалом, ярко и интересно представили свою работу аудитории; сумели ответить на вопросы аудитории; смогли предложить оригинальную идею для решения поставленной задачи.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, не владеющим основополагающими знаниями по поставленному вопросу, если они не могут использовать полученные умения и навыки в практической деятельности, путаются в терминологии и не исправляют своих ошибок после наводящих вопросов.

### **Тематика деловых игр**

#### **1 Тема (проблема) «Испорченный телефон»**

Концепция игры Тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации при ее передаче.

Роли:

- руководитель;
- заместители;
- наблюдатели-эксперты.

Ожидаемый (е) результат (ы) Выработка памятки для передачи информации без искажений, разработка перечня причин потери информации при ее передаче.

#### **2 Тема (проблема) «Советник на минуту».**

Концепция игры Участники должны разработать альтернативные пути решения сложных проблем (задач). Количество альтернативных решений должно быть не менее 3 штук по каждой проблеме.

Роли:

- консультант;
- клиент.

Ожидаемый (е) результат (ы) Выработка навыков разработки нескольких предложений для принятия решения сложных проблем или задач.

#### **3 Тема (проблема) «Психологические барьеры при восприятии изменений».**

Концепция игры Демонстрация участникам игры, что важно распознавать и реально оценивать факторы, ограничивающие успех профессиональной деятельности.

Роли:

- модератор;
- участники.

Ожидаемый (е) результат (ы). Разработка «Памятки» руководителю по внедрению инноваций и преодолению психологических барьеров у людей консервативного типа.

### **Методика проведения деловых игр**

Деловая (ролевая) игра является разновидностью имитационного моделирования - игровое построение, представляющее собой профессиональную ситуацию, и связанную с ней исполнение обучающимися определенных ролей.

Деловую игру можно рассматривать как способ интенсификации творческой мыслительной деятельности в условиях организации группового и коллективного взаимодействия по выработке последовательности решений в искусственно созданной ситуации. Деловая игра создает условия для глубокого и полного усвоения учебного материала на основе системного применения знаний в решении профессиональных проблем, она позволяет синтезировать знания из различных дисциплин, создает условия для творческого мышления в процессе анализа производственных ситуаций и поиска способов их решения.

Участие в деловой игре стимулирует развитие личностного потенциала обучающихся, их самореализацию и самоутверждение в творческих ситуациях игрового взаимодействия.



Деловая игра формирует интерес и эмоционально-ценностное отношение к профессиональной и учебной деятельности. Особенностью деловой игры является ее двуплановость: играющий выполняет деятельность, связанную с решением конкретных задач, с другой – данная деятельность носит условный характер, позволяющий быть достаточно свободным, раскованным, выступая в определенной роли, студент в полной мере проявляет свои способности и возможности.

#### ***Критерии и шкала оценки при проведении деловых игр:***

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если они свободно владеют материалом, ярко и интересно представили свою работу аудитории; сумели ответить на вопросы аудитории; смогли предложить оригинальную идею для решения поставленной задачи.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, не владеющим основополагающими знаниями по поставленному вопросу, если они не могут использовать полученные умения и навыки в практической деятельности, путаются в терминологии и не исправляют своих ошибок после наводящих вопросов.

#### **Устный опрос**

Тема 1. Что такое коммуникации? Опишите стадии коммуникационного процесса. Перечислите и охарактеризуйте виды общения. Дайте характеристики делового общения.

Тема 2. Человеческая речь как источник информации. Опишите речевые средства общения. Опишите стили речи.

Тема 3. Перечислите и опишите виды коммуникативных барьеров. Опишите логический коммуникативный барьер. Опишите стилистический коммуникативный барьер. Опишите семантический коммуникативный барьер. Опишите фонетический коммуникативный барьер.

Тема 4. В чем заключаются трудности эффективного слушания. Перечислите и опишите виды слушания. Что такое обратная связь в процессе слушания и зачем она существует? Значение языка жестов в деловом общении.

Тема 5. Перечислите и опишите виды вопросов в деловой коммуникации. Ответы на вопросы в деловой коммуникации

Тема 6. Опишите средства невербальной коммуникации. Охарактеризуйте внешние проявления эмоциональных состояний.

Тема 7. Опишите изучение личности партнера без вступления с ним в контакт. Опишите проведение первой встречи с партнером. Перечислите и опишите зоны и дистанции в деловой коммуникации. Перечислите и опишите типы деловых партнеров.

Тема 8. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Деловая беседа по телефону как форма деловой коммуникации. Деловые совещания как форма деловой коммуникации. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Публичная речь как форма деловой коммуникации. Презентация как форма деловой коммуникации. Самопрезентация как форма деловой коммуникации.

Тема 9. Опишите методы генерирования идей. Метод мозгового штурма. Метод синектики. Метод ассоциаций. Метод записной книжки. Креативный вопросник.

Тема 10. Критика в деловой коммуникации. Compliments в деловой коммуникации.

#### ***Критерии и шкала оценки ответов на контрольные вопросы:***

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если вопросы раскрыты, изложены логично, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, продемонстрирована способность использовать сведения из различных источников в реальных условиях; допускаются несущественные ошибки и пробелы в знаниях;

- оценка «не зачтено» выставляется, если уровень знаний обучающегося недостаточен для логичного изложения изучаемого материала, если он неуверенно ориентируется в рекомендуемой литературе, неуверенно или неполно отвечает на дополнительные вопросы.

## *Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации*

Экзамен проводится по билетам, содержащим 3 теоретических вопроса.

### **Пример билета для экзамена**

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования

«Самарский государственный аграрный университет»

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Профиль подготовки: Экономика предприятий и организаций

Кафедра: Государственное управление и деловое администрирование

Дисциплина «Деловые коммуникации»

### **Экзаменационный билет № 1**

1. Средства невербальной коммуникации.
2. Типы деловых партнеров.
3. Опишите фонетический коммуникативный барьер

Составитель \_\_\_\_\_ О.В. Мамай

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.Г. Волконская

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### *Перечень вопросов к экзамену*

1. Понятие коммуникации
2. Стадии коммуникационного процесса
3. Виды общения
4. Характеристики делового общения
5. Человеческая речь как источник информации
6. Речевые средства общения
7. Стили речи
8. Виды коммуникативных барьеров
9. Опишите логический коммуникативный барьер
10. Опишите стилистический коммуникативный барьер
11. Опишите семантический коммуникативный барьер
12. Опишите фонетический коммуникативный барьер
13. Трудности эффективного слушания
14. Виды слушания
15. Обратная связь в процессе слушания
16. Язык жестов в деловом общении
17. Средства невербальной коммуникации
18. Внешние проявления эмоциональных состояний
19. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации
20. Деловая беседа как форма деловой коммуникации
21. Деловая беседа по телефону как форма деловой коммуникации
22. Деловые совещания как форма деловой коммуникации
23. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации
24. Публичная речь как форма деловой коммуникации
25. Презентация как форма деловой коммуникации

26. Самопрезентация как форма деловой коммуникации
27. Проведение первой встречи с партнером
28. Зоны и дистанции в деловой коммуникации
29. Типы деловых партнеров
30. Изучение личности партнера без вступления с ним в контакт
31. Виды вопросов в деловой коммуникации
32. Ответы на вопросы в деловой коммуникации
33. Методы генерирования идей
34. Критика в деловой коммуникации
35. Compliments в деловой коммуникации.

### **Пример эталонного ответа на вопросы билета**

1. *Средства невербальной коммуникации.* К средствам невербальной коммуникации относят, как правило, следующие:

Телесный контакт, выражающийся в разнообразных формах - толчки, похлопывания, поглаживания и т. п.

Дистанция между общающимися. Расстояние между участниками делового общения свидетельствует о его формальности или неформальности, об отношении партнеров друг к другу, о степени заинтересованности в разговоре.

Ориентация, то есть положение сидящих (стоящих) по отношению друг к другу. Ориентация может меняться в зависимости от ситуации и свидетельствует о степени соперничества или сотрудничества.

Внешний вид. Основная цель - сообщение о себе. Через имидж деловые партнеры информируют окружающих о своем социальном положении, виде деятельности, самооценке и т. п.

Поза тела. Поза обычно указывает на те или иные межличностные отношения, на социальное положение партнера. Она может меняться в зависимости от настроения и эмоционального состояния человека. Однако при интерпретации необходимо учитывать культурный потенциал человека и общепринятые этикетные условности, которые следует соблюдать в тех или иных конкретных ситуациях.

Кивок головой - используется для одобрения или подтверждения чего-либо, а также как сигнал, дающий партнеру основание вступить в диалог.

Выражение лица (мимика) - дает возможность для широкой интерпретации сокрытия или демонстрации эмоций, помогает понять информацию, передаваемую с помощью речи, сигнализирует об отношении к кому-то или чему-то.

Жесты - могут быть не очень выразительны, например, движения головы или тела, но используются параллельно с речью, чтобы что-то в ней выделить, подчеркнуть, а иногда и заменить ее.

Взгляд - позволяет считывать самые разнообразные сигналы: от проявления интереса к кому-то или к чему-то до демонстрации абсолютного пренебрежения. Выражение глаз находится в тесной связи с речевой коммуникацией.

Паравербальные и экстравербальные сигналы. Смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или застенчивости.

2. *Типы деловых партнеров.* Многообразие деловых партнеров позволяет классифицировать их по определенным признакам в несколько типов. В наиболее общем виде выделяют следующие типы деловых партнеров.

Позитивный тип делового партнера. Деловой человек позитивного типа воспринимает жизнь главным образом положительно. Проблемы он рассматривает как возможность совершенствовать свою личность, достигать зрелости. Его наполняет радостью то, что он успешно справляется с поставленными перед ним задачами. Он стремится быть симпатичным людям.

Позитивные деловые партнеры любят окружающих их людей и радуются любой возможности пообщаться с ними. Они считают себя помощниками и посредниками, оказывающими услуги клиентам и партнерам.

Респектабельный тип делового партнера. Деловой человек респектабельного типа пользуется у окружающих его людей любовью и уважением. Его ценят начальники, партнеры, коллеги, клиенты. Его профессиональные знания и умения постоянно совершенствуются, так как он знает, что должен предлагать окружающим самое лучшее, самое инновационное.

Воздействие респектабельного делового партнера базируется на его человечности, общей эрудиции, соответствующей современному уровню знаний, и на чувстве справедливости.

Оптимально настроенный тип делового партнера. Деловой человек, оптимально настроенный, эффективно организует свои действия, планирует свою работу, хорошо выполняет поставленные перед ним задачи, делает все по возможности быстро.

Такие люди живут сознательно и целеустремленно. Они систематически анализируют свои жизненные цели и согласовывают их со своим партнером, начальником, членами семьи. Они рационально организуют свой рабочий день и тем самым положительно влияют на свою жизнь.

Кто открыт для других, не должен бояться, что его знания и умения не будут востребованы и оценены. Излучающего спокойствие, уверенного в себе, открытого человека принимают в любых деловых кругах, адекватно оценивают и хорошо воспринимают, более того - к нему прислушиваются, его советам следуют.

3. *Опишите фонетический коммуникативный барьер* В процессе общения зачастую возникает фонетический барьер, то есть препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Чтобы такого барьера не было, надо говорить внятно, достаточно громко, избегая при этом скороговорок. Известно, что выполнение этих условий улучшает "проходимость" информации, оптимизирует деловую коммуникацию. Большинство деловых партнеров такие правила выполняют как бы интуитивно и тем не менее фонетические барьеры возникают каждый раз, когда темп и скорость речи, качество дикции и произношения оставляют желать лучшего.

Специалистами в области психологии общения доказано, что если человеку что-либо объяснять на повышенных тонах, то понимание почти сразу же будет заблокировано и чем чувствительнее личность, тем чаще и быстрее это проявляется.

С точки зрения психологии причина непонимания здесь будет заключена в следующем. Все внимание человека, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. В результате (как защитная реакция) происходит сдвиг внимания. Он блокирует аналитическую деятельность мозга, и слова, адресованные слушающему партнеру, не осознаются им. Понимание заблокировано.

Возникает вопрос: что же предпринять, чтобы изменить подобную ситуацию? Психологи рекомендуют в такие моменты использовать приемы личной психологической защиты (например, мысленно проанализировать особенности партнера в этот момент: "глаза-то как вылезли" или "вены-то как вздулись, вот-вот лопнут" или представить, что у партнера на голове шапочка с бубенчиками и "услышать" их звон в соответствии с движениями его головы). Однако мы говорим о деловой коммуникации и об ее эффективности, следовательно такое поведение недопустимо ни с одной, ни с другой стороны. Целесообразнее и в такой ситуации использовать вербальные средства, например сказать: "Если вы будете говорить спокойно, я лучше вас пойму". Эта фраза антипровокационная, так как не вызывает ответную агрессивную реакцию партнера, а помогает ему перестроиться и корректно объяснить свою проблему.

Вообще тон голоса играет большое значение для понимания контекста. Делая те или иные ударения, расставляя разные акценты, мы можем изменить содержание мысли. Напри-

мер, фразу: "Эту проблему мы должны решать совместно" можно сказать следующим образом:

Выделение голосом	-	Намерение партнера
<i>Эту</i> (а не какую-либо другую)		Концентрация внимания
<i>Проблему</i> (а не рядовую задачу)		Определение степени сложности
<i>Мы</i> (а не кто-нибудь другой)		Коллективная ответственность
<i>Должны</i> (а не хотели бы)		Обязанность действовать
<i>Решать</i> (а не только обсуждать)		Уровень решения
<i>Совместно</i> (а не в одиночку)		Метод решения.

Таким образом, логическое ударение позволяет партнеру более точно понять услышанную мысль, если же оно отсутствует или сделано неправильно, смысл речевой конструкции может быть воспринят неадекватно.

Фонетический барьер у слушающего возникает всякий раз, когда у партнера неразборчивая дикция, плохая артикуляция (например, когда при говорении плохо открывается рот, или стиснуты зубы, или человек шепелявит, картавит, присвистывает, пришептывает, причмокивает и пр.). Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса, которые нередко сопровождают процесс говорения. Это хихиканье, смешки, хныканье, шепот, крик, вздох, стон, рычание, икота, зевота и пр., а также так называемые НАЗАЛИЗАЦИИ (негативные околоречевые проявления, звуки-разделители) "хм-м-м", "э-э-э" и пр.

Студенты, например, иногда перестают слушать содержание лекции и занимаются тем, что считают, сколько раз лектор использовал слово-"паразит". Такая коммуникация никому не приносит пользы.

Раздражает слух слушающего и культура речи, ошибки, допускаемые при ударениях, в словах, в их окончаниях и т. п. Не случайно народ с юмором говорит о том, что "пятьдесят процентов доцентов кладут документы в портфель и только пятьдесят процентов доцентов кладут документы в портфель. В реальной практике взаимодействия не избегают таких ошибок политические лидеры, руководители, бизнесмены и пр. В последнее время подобные ошибки допускают даже дикторы телевидения и радио.

Таким образом, чтобы преодолеть фонетический барьер у слушателя, деловым людям необходимо работать как можно больше над собой, не только осваивая способы эффективной кодирования, но и постоянно задумываясь над тем, как произносятся слова и фразы, как расставляются акценты

### **8.3 Критерии оценивания уровня сформированности компетенций**

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания путем выборочного контроля во время экзамена.

### Шкала оценивания экзамена

Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
«отлично»	высокий уровень	Обучающийся показал знания основных положений дисциплины, умение решать конкретные поставленные задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной литературе, умение правильно оценить полученные результаты расчетов
«хорошо»	повышенный уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения
«удовлетворительно»	пороговый уровень	Обучающийся имеет знания только по основному материалу, но не усвоил его детально, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала и испытывает затруднения в выполнении практических работ
«неудовлетворительно»	минимальный уровень не достигнут	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большими затруднениями выполняет практические работы или отказывается от ответа

#### 8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (тренинги, деловые игры, опросы);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена – устно. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.


3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

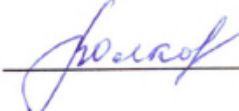
Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Тренинг	Активный метод социально – психологического обучения, который позволяет за короткий срок не только завладеть большим объемом полезной информации, но и обеспечить формирование и усовершенствование соответствующих профессиональных и практических навыков. Позволяет оценить владение новыми способами поведения на уровне практических умений.	Тематика тренингов
2	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
3	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Контрольные вопросы по темам дисциплины
4	Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практико-ориентированными заданиями	Комплект вопросов к экзамену


Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

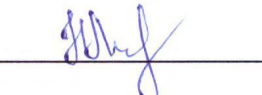
Рабочую программу разработал:  
профессор кафедры «Государственное управление  
и деловое администрирование»,  
д-р экон. наук, доцент О. В. Мамай 

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Государственное управление и деловое администрирование» 7 мая 2024 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой  
канд. экон. наук, доцент А. Г. Волконская 

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии  
экономического факультета  
канд. экон. наук, доцент Ю. Н. Кудряшова 

Руководитель ОПОП ВО  
канд. экон. наук, доцент Н. Н. Липатова 

И.о. начальник УМУ М. В. Борисова 