

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«Ухтинский государственный технический университет»**  
**(УГТУ)**  
Воркутинский филиал

---



УТВЕРЖДАЮ

Директор \_\_\_\_\_ ВФ УГТУ \_\_\_\_\_

(подпись)

Л. П. Полякова

(И. О. Фамилия)

22 " февраля 20 24 г.

(подпись)

(И. О. Фамилия)

" " 20 г.

(подпись)

(И. О. Фамилия)

" " 20 г.

(подпись)

(И. О. Фамилия)

" " 20 г.

(подпись)

(И. О. Фамилия)

" " 20 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины **Эффективные деловые коммуникации**

**Кафедра** Недропользования, строительства и менеджмента ВФ УГТУ

**Направление подготовки** 21.03.01 Нефтегазовое дело

**Профиль подготовки:** Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки

**Форма обучения:** очная

**Курс(ы)** 3

**Семестр(ы)** 6



**Год начала подготовки** 2024

Рабочая программа по дисциплине **Эффективные деловые коммуникации** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 09.02.2018 № 96, учебным планом, одобренным Учебно-методическим советом университета (заседание УМС от 27.02.2024, протокол № 03).

Разработчик  
старший преподаватель кафедры НСиМ  
кандидат технических наук



В.А. Михайлов,

Рассмотрено на заседании					
кафедры, реализующей ОПОП			Ученого совета филиала		
Дата, номер протокола	ФИО зав. кафедрой	Подпись зав. кафедрой	Дата, номер протокола	ФИО председателя совета	Подпись председателя совета
протокол от 16.02.2024 № 6	Полякова Л. П.		протокол от 21.02.2024 № 7	Полякова Л. П.	

Согласовано:

Руководитель ОПОП  
старший преподаватель кафедры НСиМ,  
кандидат технических наук



В.А. Михайлов

## **Аннотация рабочей программы дисциплины «Эффективные деловые коммуникации»**

:

**Цель дисциплины** заключается в формировании компетентности в области делового общения, приобретении и совершенствовании личного коммуникативного и переговорного стиля. Специфика дисциплины состоит в формировании представления коммуникативных потребностях менеджеров, использовании интегрированного подхода к деловой коммуникации, раскрывающего ее психологические, социологические, лингвистические, этические, технологические аспекты.

### **Задачи дисциплины:**

1 Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.

2 Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.

3 Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

5 Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

### **В ходе изучения дисциплины у обучающегося формируются следующие компетенции:**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

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

**1.1. Цель преподавания дисциплины** заключается в формировании компетентности в области делового общения, приобретении и совершенствовании личного коммуникативного и переговорного стиля. Специфика дисциплины состоит в формировании представления коммуникативных потребностях менеджеров, использовании интегрированного подхода к деловой коммуникации, раскрывающего ее психологические, социологические, лингвистические, этические, технологические аспекты.

### 1.2. Задачи изучения:

- 1 Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
- 2 Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
- 3 Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
- 5 Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

### 1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

№ п-п	Содержание формируемых компетенций	Индекс компетенции
	Универсальные компетенции (УК)	
1	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3
2	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

##### **знать:**

- виды и типы коммуникации;
- сущность, принципы, формы эффективного делового общения;
- этапы и процедуры реализации процесса проведения деловой коммуникации;
- барьеры на пути взаимопонимания в межличностной коммуникации;
- вербальные и невербальные приемы коммуникации в различных культурах;
- психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- этические нормы и этикет делового общения;
- приемы ораторского искусства.

##### **уметь:**

- эффективно осуществлять деловое общение;
- осуществить диагностику ситуации делового общения и экспресс-диагностику личности делового партнера;
- организовать и провести любые виды делового общения, используя все средства, механизмы общения;
- грамотно готовить публичные выступления;
- исследовать влияние культуры на процесс коммуникации.

##### **владеть:**

- навыками делового и межличностного общения и коммуникаций;

- навыками публичного выступления, манипуляций;
- этикетом делового общения;
- навыками организации и ведения дискуссии, беседы, деловых переговоров;
- методами диагностики ситуации общения и психолого-коммуникативного потенциала деловых партнеров;
- приемами и методами эффективного делового общения;
- технологиями организации различных видов делового общения, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

**2.1. Перечень дисциплин, усвоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины:** относится к базовой части гуманитарного, социального и экономического цикла основной образовательной программы по направлению является обязательной для изучения. Она логически связана с гуманитарными, социальными и экономическими циклами, т.к. в процессе изучения права формируются основные общекультурные компетенции, направленные на овладение культурой мышления, способностью к анализу и синтезу.

Изучение дисциплины опирается на знания, умения и навыки, приобретенные во время освоения Основ межкультурной коммуникации.

## 2.2. Перечень дисциплин, изучение которых базируется на материале данной дисциплины:

Основы научных исследований

## 3. Структура и содержание дисциплины:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

### 3.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

Семестр	Всего часов	Итого контактные часы	В том числе контактные часы					СРС	Контроль	КП, КР, РГР, контр. раб, реферат	Экзамен	Зачет с оценкой
			Лек	Лаб	Пр	ИЗ	АК					
6	108	38,2	18	-	18	2	0,2	69,8	-	-	-	+
<b>ИТОГО</b>	108	38,2	18	-	18	2	0,2	69,8	-	-	-	+

**3.1.1. Объем часов и зачетных единиц по дисциплине**

Наименование раздела (модуля) Наименование темы дисциплины	Всего часов	Формируемые компетенции	Аудиторные занятия	в том числе			СРС
				лекции	лабораторные	практические	
1. Теоретические основы деловой коммуникации	10	УК-3, УК-5	4	2	-	2	6
2. Типология деловых коммуникаций	10		4	2	-	2	6
3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	10		4	2	-	2	6
4. Средства деловой коммуникации	10		4	2	-	2	6
5. Деловое общение в рабочей группе	10		4	2	-	2	6
6. Этика делового общения	12		4	2	-	2	8
7. Письменные деловые коммуникации	14		4	2	-	2	10
8. Деловые переговоры как вид деловой коммуникации	14		4	2	-	2	10
9. Конфликты в деловых коммуникациях	15,8		4	2		2	11,8
<b>ИЗ</b>	2	х	х	х	х	х	х
<b>АК</b>	0,2	х	х	х	х	х	х
<b>Контроль</b>	х	х	х	х	х	х	х
<b>Всего часов</b>	108	х	36	18	х	18	69,8

### 3.1.2. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий (по семестрам)

№ темы	Наименование темы	Основное содержание темы	Кол-во часов
1	Теоретические основы деловой коммуникации	Понятия коммуникации и деловой коммуникации. Деловая коммуникация и деловое общение: общее и особенное. Функции деловых коммуникаций. Деловое общение как предметно - целевая деятельность. Сущность и виды деловой коммуникации	2
2	Типология деловых коммуникаций	Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций. Различие деловой и личной коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.	2
3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	Изучение принципов и правил деловой коммуникации; методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.	2
4	Средства деловой коммуникации	Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.	2
5	Деловое общение в рабочей группе	Характерные черты рабочей группы. Разновидности групп. Технология анализа отношений в рабочей группе. Оценка степени зрелости группы (методика В. Зигерта и Л. Ланга). Факторы, препятствующие эффективной работе коллектива. Морально-психологические особенности коллектива. Стадии становления и развития коллектива. Методика определения степени сплоченности коллектива. Структура коллектива. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности.	2
6	Этика делового общения	Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.	2
7	Письменные деловые коммуникации.	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Составление распорядительных документов. Составление организационных документов. Деловые письма: основные виды и правила оформления; языковое своеобразие и речевой этикет. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.	2
8	Деловые переговоры как вид деловой коммуникации	Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Основные этапы подготовки к деловым переговорам. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Стратегия и тактика	2



		проведения переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.	
9	Конфликты в деловых коммуникациях	Понятие конфликта, его структура и типы. Социальные конфликты, их природа и сущность. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов. Типы социальных конфликтов. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений. Стратегия и тактика поведения в конфликте, конфликтного поведения. Конфликтное поведение и пути его преодоления.	2
	<b>ИТОГО</b>		18

### 3.1.3. Наименование тем (вопросов), выделенных для самостоятельной работы студентов

№№ тем	Наименование темы (вопроса)	Основное содержание темы (вопроса)	Объем в часах	Литература
1.	Теоретические основы деловой коммуникации	Понятия коммуникации и деловой коммуникации. Деловая коммуникация и деловое общение: общее и особенное. Функции деловых коммуникаций. Деловое общение как предметно - целевая деятельность. Сущность и виды деловой коммуникации	6	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
2.	Типология деловых коммуникаций	Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций. Различия деловой и личной коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.	6	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
3.	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	Изучение принципов и правил деловой коммуникации, методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.	6	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
4.	Средства деловой коммуникации	Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.	6	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
5	Деловое общение в рабочей группе	Характерные черты рабочей группы. Разновидности групп. Технология анализа отношений в рабочей группе. Оценка степени зрелости группы (методика В. Зигерта и Л. Ланга). Факторы, препятствующие эффективной работе коллектива. Морально-психологические особенности коллектива. Стадии становления и развития коллектива. Методика определения степени сплоченности коллектива. Структура коллектива.	6	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1

		Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности.		
6	Этика делового общения	Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.	8	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
7	Письменные деловые коммуникации.	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Составление распорядительных документов. Составление организационных документов. Деловые письма: основные виды и правила оформления; языковое своеобразие и речевой этикет. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.	10	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
8	Деловые переговоры как вид деловой коммуникации	Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Основные этапы подготовки к деловым переговорам. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Стратегия и тактика проведения переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.	10	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
9	Конфликты в деловых коммуникациях	Понятие конфликта, его структура и типы. Социальные конфликты, их природа и сущность. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов. Типы социальных конфликтов. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений. Стратегия и тактика поведения в конфликте, конфликтного поведения. Конфликтное поведение и пути его преодоления.	11,8	ОЛ-1-3 ДЛ-4 М-1
	<b>ИТОГО</b>		<b>69,8</b>	

### 3.1.4. Практические занятия, их содержание и объем в часах (по семестрам)

№ темы	Наименование практических занятий (семинаров)	Основное содержание практических занятий (семинаров)	Кол-во часов
2	Типология деловых коммуникаций	Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций. Различие деловой и личной коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.	2

3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	Изучение принципов и правил деловой коммуникации, методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.	2
4	Средства деловой коммуникации	Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.	2
5	Деловое общение в рабочей группе	Факторы, препятствующие эффективной работе коллектива. Морально-психологические особенности коллектива. Стадии становления и развития коллектива. Методика определения степени сплоченности коллектива.	2
6	Этика делового общения	Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.	2
7	Письменные деловые коммуникации.	Составление распорядительных документов. Составление организационных документов. Деловые письма: основные виды и правила оформления; языковое своеобразие и речевой этикет. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.	2
8	Деловые переговоры как вид деловой коммуникации	Основные этапы подготовки к деловым переговорам. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Стратегия и тактика проведения переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону	2
9	Конфликты в деловых коммуникациях	Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений. Стратегия и тактика поведения в конфликте, конфликтного поведения. Конфликтное поведение и пути его преодоления	2
	<b>ИТОГО</b>		<b>18</b>

### 3.1.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Номер работы	Наименование лабораторной работы	Объем в часах
	не предусмотрено	

### 3.2. Перечень тем курсовых проектов (работ)

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	не предусмотрено

### 3.3. Перечень тем РГР

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	Не предусмотрено

### 3.4. Перечень тем рефератов

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	Не предусмотрено

### 3.5. Перечень тем контрольных работ

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	Не предусмотрено

### 3.6. Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении учебных занятий

Семестр	Вид занятий (лекции, практические, лабораторные)	Вид используемой интерактивной образовательной технологии	Кол-во часов
6	лекции	Лекция пресс-конференция, лекция визуализация	8
6	практические семинары	Деловые игры, решение проблемных ситуаций,	8

## 4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### 4.1. Основная и дополнительная литература

№№ п-п	Автор и наименование	Вид пособия	Год издания	Кол-во экз. в библиотеке
<b>Основная литература:</b>				
ОЛ-1	Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст: электронный.	УП	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1002361">https://znanium.com/catalog/product/1002361</a>
ОЛ-2	Приходько, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст : электронный.	УП	2020	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1830736">https://znanium.com/catalog/product/1830736</a>
ОЛ-3	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст: электронный.	У	2021	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1231996">https://znanium.com/catalog/product/1231996</a>
<b>Дополнительная литература:</b>				
ДЛ-4	Тулупьева, Т. В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации: учебник / Т. В. Тулупьева. - Санкт-Петербург: СПбГУ, 2019. - 164 с. - ISBN 978-5-288-05855-4. - Текст: электронный.	У	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1244752">https://znanium.com/catalog/product/1244752</a>

### 4.2. Методические пособия и указания

№№ п-п	Наименование	Год издания (состава)	Кол-во экз.
М-1	Косарева, А. А. Эффективные деловые коммуникации: методические указания предназначены для студентов дневного и заочного отделений направления подготовки	2020	<a href="http://lib.ugtu.net/book/41604">http://lib.ugtu.net/book/41604</a>

	42.03.01 Реклама и связи с общественностью / Анна Александровна Косарева, Оксана Николаевна Подорова-Аникина. - Ухта: Изд-во Ухтинского государственного технического университета, 2020.		
--	---	--	--

## **5. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

### **5.1. Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

Для выполнения аналитической и презентационной работы студенты используют следующие программные продукты: POWER POINT, MICROSOFT EXCEL, WORD, базы данных, информационно-справочные и поисковые системы: электронные поисковые системы.

### **5.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных систем (при необходимости):**

- internetexplorer: поиск информации, овладение современными методами работы с информацией и рациональными способами ее применения;
- MS Word, MS Excel: оформление и обработка полученной информации, Microsoft Office Word; Microsoft Office Excel; Adobe Acrobat Reader, web-браузер (SeaMonkey, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera и др.).

## **6. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в Приложении 1.**

## **7. Описание материально – технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

- лекционных занятий имеются аудитории, оснащенные современным оборудованием (мультипроектор, DVD, компьютер и т.п.);
- практических работ – компьютерные классы, специально оснащенные аудитории;
- самостоятельной учебной работы студентов – внеаудиторная работа обучающихся сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение. Реализация основных образовательных программ обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню дисциплин основной образовательной программы. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Ухтинский государственный технический университет»  
**ФГБОУ ВО «УГТУ»**

Воркутинский филиала УГТУ  
(наименование института (филиала))  
Кафедра Недропользования, строительства и менеджмента \_  
(наименование кафедры)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Эффективные деловые коммуникации**  
(наименование дисциплины)

**Направление подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело**

**Профиль подготовки:** Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки

**Форма обучения:** очная

**Год начала подготовки 2024**

# 1. Перечень компетенций и этапы их формирования

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенции (тема дисциплины)	Дескрипторные характеристики компетенции (основные признаки)
<p><b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p><b>УК-5</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Тема 1- 9</p>	<p><b>знать:</b> -теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения;</p> <p>-основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы;</p> <p>- современные научные данные о проявлениях, природе и характере действия межкультурных коммуникаций социального субъекта, а также причинно-следственные связи между культурой и коммуникацией;</p> <p>- основы межкультурной коммуникации: виды, уровни, формы и функции межкультурной коммуникации;</p> <p>- историю научного осмысления и становления межкультурных коммуникаций;</p> <p>- научные школы и подходы к исследованию межкультурной коммуникации;</p> <p>- важнейшие ценности различных культур, определяющие коммуникативное поведение их носителей;</p> <p>- особенности взаимодействия культур и субкультур;</p> <p>- закономерности и механизмы влияния межкультурной коммуникации на жизнедеятельность личности, социальных общностей, социальных институтов, общества;</p> <p>- модели межкультурной коммуникации; особенности вербальной и невербальной межкультурной коммуникации;</p> <p><b>уметь:</b> применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности;</p> <p>-определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; ориентироваться в теориях, подходах и проблемах межкультурной коммуникации;</p> <p>- объяснить наблюдаемые социально-психические факты и явления в системе коммуникаций;</p> <p>- анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды и выдвигать гипотезы о причинах и механизмах тех или иных социально-психологических проявлений в межкультурных коммуникациях;</p> <p>- анализировать национальные стереотипы и пути их</p>

		<p>возникновения, адекватно интерпретировать конкретные проявления коммуникативного поведения представителей иных культур в вербальной, невербальной, эмоциональной, эмотивной коммуникации;</p> <p><b>владеть:</b> навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды;</li> <li>- навыками теоретического анализа основных проблем межкультурной коммуникации;</li> <li>- методами и приемами практического анализа профессиональных, социокультурных и др. факторов, влияющих на межкультурную коммуникацию в профессиональной сфере;</li> <li>- навыками и умениями эффективного кросс-культурного взаимодействия;</li> <li>- приёмами установления и ведения продуктивной межкультурной коммуникации;</li> <li>- методами коммуникативного влияния на социальную среду;</li> <li>- методами развития собственной коммуникативной сферы.</li> </ul>
--	--	--

## 2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы (разделы, темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма контроля	Наименование оценочного средства
1	Тема 1–9	УК-3, УК-5;	зачет с оценкой	Вопросы к зачету с оценкой, задания для самостоятельной работы, задания для практической работы, итоговый тест

## 3. Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<b>УК-3, УК-5;</b>	<b>знать:</b>	Пороговый уровень (обязательный)	<p>теоретические основы деловых коммуникаций, их основные виды и средства;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы;</li> <li>-- современные научные данные о проявлениях, природе и характере действия межкультурных коммуникаций социального субъекта, а также причинно-следственные связи между культурой и коммуникацией;</li> </ul>



Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
			- основы межкультурной коммуникации: виды, уровни, формы и функции межкультурной коммуникации;
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	- деловую коммуникацию, ее структуру и принципы; - документационные основы деловых коммуникаций; - методы оценки эффективности командной работы; -- особенности взаимодействия культур и субкультур; - закономерности и механизмы влияния межкультурной коммуникации на жизнедеятельность личности, социальных общностей, социальных институтов, общества; - модели межкультурной коммуникации; особенности вербальной и невербальной межкультурной коммуникации;
	<b>уметь:</b> .	Пороговый уровень (обязательный)	-- ориентироваться в теориях, подходах и проблемах межкультурной коммуникации; - объяснить наблюдаемые социально-психические факты и явления в системе коммуникаций;
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	-- анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды и выдвигать гипотезы о причинах и механизмах тех или иных социально-психологических проявлений в межкультурных коммуникациях; - анализировать национальные стереотипы и пути их возникновения, адекватно интерпретировать конкретные проявления коммуникативного поведения представителей иных культур в вербальной, невербальной, эмоциональной, эмотивной коммуникации;
	<b>Владеть:</b>	Пороговый уровень (обязательный)	технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности;
			-- навыками выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды; -- методами и приемами практического анализа профессиональных,

Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
			социокультурных и др. факторов, влияющих на межкультурную коммуникацию в профессиональной сфере;
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками составления документов в деловых коммуникациях;</li> <li>- навыками проведения деловых бесед и переговоров.</li> <li>- методами и способами социального взаимодействия;</li> <li>-- приёмами установления и ведения продуктивной межкультурной коммуникации;</li> <li>- методами коммуникативного влияния на социальную среду;</li> <li>- методами развития собственной коммуникативной сферы.</li> </ul>

#### 4. Компетентностно-ориентированные задания (КОЗ)

Основным средством формирования компетенций выступают компетентностно-ориентированные задания, представляющие собой базу для проведения практических работ, самостоятельной работы и зачета с оценкой.

Итоговые задания для обучающегося формируется в виде теста с выбором ответа, представляющего полноценную проверку владения студентом теоретических знаний и методологии дисциплины.

Компетентностно-ориентированные задания по дисциплине «Эффективные деловые коммуникации» скомпонованы в форме банка тестовых заданий по соответствующим разделам изучаемого материала.

Для текущего и промежуточного контроля используются практические работы и проверка уровня требуемых компетенций в ходе интерактивных и стандартных практических занятий и самостоятельной работы по дисциплине.

Итоговый контроль проходит в форме семестрового зачета с оценкой.

##### 4.1. Вопросы к зачёту с оценкой

1. Предмет, цели и задачи дисциплины «Эффективные деловые коммуникации».
2. Деловые коммуникации: понятие, виды и функции.
3. Деловое общение и деловая коммуникация: общее и особенное.
4. Типы и виды коммуникаций.
5. Вербальное общение.
6. Деловое общение и деловые отношения.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении общения.
9. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
10. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.
11. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
12. Приемы активного слушания.
13. Этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.

14. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
15. Особенности ведения деловой дискуссии.
16. Подготовка, организация и проведение совещаний.
17. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.
18. Искусство ведения деловых переговоров.
19. Классификация деловых переговоров. Стратегии, особенности, условия проведения, тактические приемы ведения.
20. Этапы ведения деловых переговоров Технология ведения деловых переговоров.
21. Этикет и протокольные аспекты переговорного процесса.
22. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
23. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
24. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
25. Основные проблемы письменной коммуникации.
26. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
27. Информация и коммуникации в системе организационных отношений.
28. Информация как ресурс, инструмент и объект управления.
29. Принципы формирования и развития коммуникативного пространства организации.
30. Коммуникативная сторона делового общения, содержание, этапы коммуникативного процесса. Ловушки коммуникации.
31. Сущность и характерные черты рабочей группы.
32. Типология рабочих групп.
33. Сферы анализа отношений в рабочей группе.
34. Стадии становления и развития коллектива, степень сплоченности коллектива.
35. Формальный и неформальный уровень структуры коллектива, их особенности и механизмы регуляции.
36. Публичное выступление. Основные правила и требования к публичному выступлению. Лексические, синтаксические, композиционные, речевые средства.
37. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.
38. Коммуникативные каналы.
39. Специфика деловой коммуникации и ее отличие от других видов коммуникации
40. Оценка зрелости группы (методы В. Зигерта и Л. Ланга).

#### **4.1. Задания для практической работы**

##### **Задача 1**

Ситуация: О каком понятии говорится в определении: «...- ситуация, когда невыполнение одного обещания может вызвать крушение всех договорённостей сторон»?

1. Приведите пример из практики проведения переговоров.
2. Почему необходимо и важно знать об этой ситуации?
3. Как выйти и поступить, чтобы спасти ситуацию?

##### **Задача 2**

Напишите ответ на письмо-рекламацию.

Ваши товары были получены 25.03.23. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.08. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу.

##### **Задача 3.**

Подготовить эссе. 1 Коммуникация как основа деловых отношений. 2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3 Коммуникативная культура современного специалиста. 4

Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. 5 Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

Задача 4. Проанализируйте сообщение руководителя новому сотруднику, используя модель коммуникации Ф. Шульца фон Туна. Руководитель: «Да-а. А ваш предшественник справлялся с этой работой намного быстрее...» Результаты выполнения этого задания представьте в виде таблицы, заполнив вторую колонку.

Таблица 1 –Модель коммуникации Ф. Шульца

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

Заполните третью колонку таблицы. Реакция подчиненного на какой аспект переданного руководителем сообщения может оказаться началом конфликтной ситуации?

Задача 5.

- Подготовить план совещания предложенным ситуациям:

Ситуация 1 Отсутствие четкой цели

Ситуация 2 Недостаточная подготовка к совещанию.

Ситуация 3 Размытость границ

Ситуация 4 Излишняя формализация, отсутствие внутренней мотивации ведущего и участников совещания на его проведение

Ситуация 5 Неадекватность цели совещания

- Подготовить документальное отображение решений, принятых в процессе коллегиального обсуждения основных проблем фирмы.

- Подготовить презентацию по данной тематике. (Возможно изменение тематики с согласия преподавателя).

Задача 6.

Ситуация. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности.

Пример. Как вы постройте беседу в предложенной ситуации.

Ситуация. Используя изученные Вами правила проведения бесед, составьте сценарий деловой беседы преподавателя и студента.

Задача 7.

Составьте докладную записку секретаря-референта руководителю предприятия об утере работником Степановым Г.И. письма-запроса, поступившего в адрес предприятия два месяца назад.

Задача 8.

Обосновать ответ на практическую ситуацию:

Бухгалтер отвечает своему начальнику на замечание, что необходимо переделать отчет: «Я уже давно работаю на этой должности и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в работе есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все!..» Что руководитель должен ответить в данной ситуации?

Варианты ответа: 1) «Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять ошибки?»; 2) «Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как показать его мне?»; 3) «Вам кажется, что Вас обвиняют за мелкие неточности?»; 4) «Вы считаете, что я слишком придираюсь?»; 5) что-то другое (обоснуйте свою точку зрения).

Задача 9.

Обосновать ответ на практическую ситуацию:

Вы, проходя по коридору, обнаруживаете, что несколько человек раскуривают сигареты вместо того, чтобы работать.

Как Вы поступите в данной ситуации?

Варианты ответа: 1) не буду обращать никакого внимания;

2) спрошу их, почему они не занимаются делом;

3) введу поощрительные премии тем, кто не курит;

4) запрещу курение в помещении;

5) что-то другое (обоснуйте свою точку зрения).

Задача 10. Выполните из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью), служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), пресс-релиз, новость.

#### **4.2. Задания для самостоятельной работы**

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Критерии эффективности деловой коммуникации.
3. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы.
4. Переговоры как разрешение конфликта.
5. Стили поведения в конфликте.
6. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
7. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
8. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
9. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты. Основные принципы письменных коммуникаций.
10. Языковое своеобразие деловой переписки.
11. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
12. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
13. Социальные движения как форма коллективного поведения.
14. Модели речевой и невербальной коммуникации.
15. Презентация как форма деловой коммуникации.
16. Самопрезентация в деловых контактах.
17. Взаимодействия в рабочей группе: конформизм и неконформизм.
18. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
19. Стили поведения при слушании. Помехи слушания. Уровни слушания.

### 4.3. Итоговый тест

1 Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- 1) все ответы верны;
- 2) верны ответы А и В;
- 3) верны ответы Б и В.

2. Что из перечисленного ниже относится к формам общения?

- а) анонимная форма
- б) эмоциональная форма
- в) вербальная форма
- г) функционально - ролевая форма
- д) неформальная форма

3. Выберите примеры формулировок, которые относятся к примерам формального стиля в деловой переписке

- а) стремительный рост
- б) хотелось бы предложить
- в) предлагаю
- г) был получен положительный результат
- д) нет ответа

4 Распределите в правильной последовательности разделы делового письма

- а) вступление
- б) обращение
- в) предупреждение/решение
- г) основная часть
- д) заключительные этикетные формы
- е заключение

Ответ записать в виде последовательности букв.

5. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

- а) компромисс
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) приспособление
- д) избегание

6. Что такое «деловое общение»?

- а) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
- б) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
- в) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
- г) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

7. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.

- а) Является формальным.
- б) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.

- в) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.  
г) Решение проблем личностного плана.
8. Укажите требования к организации публичного
- а) Заранее определяется тема выступления и его цели.
  - б) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
  - в) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
  - г) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.
9. Укажите структурные элементы беседы.
- а) Установление места и времени встречи.
  - б) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
  - в) Подведение итогов беседы.
  - г) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.
10. Укажите типы совещаний по их назначению.
- а) Совещание с целью принятия решений.
  - б) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
  - в) Информационное совещание.
  - г) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.
11. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.
- а) «Родитель» - «Ребенок».
  - б) «Взрослый» - «Взрослый».
  - в) «Ребенок» - «Ребенок».
  - г) «Ребенок» - «Родитель».
- 12.. Что необходимо учесть в процессе подготовки
- а) Подбор специалистов в состав делегации.
  - б) Подготовка документов, образцов изделий...
  - в) Уточнение погодных условий.
- 13.. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это
- а) коммуникативная культура
  - б) культура деловой переписки.
  - в) культура речи.
  - г) культура обслуживания клиентов
14. В электронных презентациях используют шрифты:
- а) Times New Roman
  - б) Verdana
  - в) Arial
  - г) Lucida Calligraphy
15. Формы деловой письменной коммуникации:
- а) деловая переписка
  - б) отчет
  - в) контракт

г) брифинг

16. Главная цель переговоров:

- а) принятие совместных решений
- б) поиск истины
- в) разрешение конфликта
- г) позиционирование целей

17. Содержательная составляющая переговоров предполагает:

- а) формирование группы для переговоров
- б) определение повестки переговоров
- в) определение временного регламента
- г) оценку альтернатив предмета переговоров

18. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

- а) внутриличностная
- б) подтверждения
- в) прагматическая
- г) организация и поддержание межличностных отношений

19. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия

- а) убеждение
- б) просьба
- в) принуждение
- г) заражение

20. Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении?

- а) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения;
- б) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения;
- в) Различные этические ценности и нравственные позиции участников делового общения;
- г) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения.

21. Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства?

- а) Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера (в части налогов, выдачи справок, ковидных сертификатов и т.д.);
- б) Нет, не является. Сайт «Госуслуги» лишь создаёт видимость инновационных технологий;
- в) Сайт «Госуслуги» не является новой формой делового общения, поскольку цифровое общение неполноценно;
- г) Сайт «Госуслуги» является экспериментальной площадкой и говорить о его практическом значении пока рано.

22. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

23. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:



- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
- б) хозяйственных сооружений
- в) транспортной инфраструктуры

24. Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется ...

- а) проксемикой
- б) пантомимикой
- в) физиогномикой
- г) кинесикой

25. Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...

- а) эмпатическим
- б) направленным, критическим
- в) рефлексивным
- г) нерефлексивным

26. Вербальным средством коммуникации является ...

- а) речь (словесная реализация мыслительной деятельности)
- б) почерк
- в) интонация речи
- г) дистанция общения

27. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы — ниже рта). Одной из причин такого поведения является ...

- а) враждебность
- б) восхищение Вами
- в) желание закончить беседу
- г) размышление над Вашим предложением

28. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

29. Свободное оперативное совещание:

- а) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- б) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

30. Проблемное деловое совещание:

- а) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

## **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений, навыка и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме итоговой аттестации.

Итоговые испытания (зачёт с оценкой) проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические занятия.

- Время подготовки ответа при сдаче зачета с оценкой в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным).  
Время ответа – не более 15 минут.

При выполнении итогового теста дается 90 минут.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.