

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра иностранных языков

СОГЛАСОВАНО

Декан ФАИТУ

Свет Холопов С.И.
« 25 » 06 2020 г.

Заведующий кафедрой АСУ

Свет Холопов С.И.
« 25 » 06 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор РОПиМД



Свет Корячко А.В.

« 06 » 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.01.06 «Деловые коммуникации»

Направление подготовки

09.03.02 «Информационные системы и технологии»

Уровень подготовки – академический бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Формы обучения – очная, заочная

Рязань 2020 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии», утвержденного приказом Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 926.

Разработчик
старший преподаватель кафедры иностранных языков



Асташина О.В.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «09» 06 2020 г., протокол № 4.

Заведующий кафедрой
иностраных языков



Есенина Н.Е.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» является составной частью основной профессиональной образовательной программы «Информационные системы и технологии» в рамках направления подготовки бакалавров 09.03.02 «Информационные системы и технологии», разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии» (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Минобрнауки России № 926 от 19.09.2017

Целью освоения дисциплины является формирование у будущих специалистов твердых теоретических знаний и практических навыков в части владения культурой делового общения и умения вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.

Для решения поставленных целей определены следующие задачи:

- получение системы знаний о стратегиях и тактиках деловой коммуникации как одной из функций речевой коммуникации;
- систематизация и закрепление практических навыков и умений по деловому общению в том числе на иностранном языке.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – виды, принципы и приемы делового общения при осуществлении проектной деятельности в малых группах, команде <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать проектную деятельность и управлять проектами в команде <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками командного взаимодействия (в том числе ведения переговоров, деловой переписки, проведения совещаний (на иностранном и родном языках))
УК-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы построения и логику устной и письменной речи, основные риторические категории; <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать знание иностранного языка в межличностном общении и профессиональной деятельности; <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> навыками делового общения на иностранном языке;
УК-5	способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах.	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – категории общегражданской и профессиональной этики; – социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных и культурных общностей; <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> применять нормы делового поведения на практике с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностей, толерантно воспринимать эти различия;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» реализуется в рамках базовой части учебного плана ОПОП. Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 и 6 семестрах.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения таких дисциплин как «Иностранный язык», «Философия», «История», а также на навыках, полученных при прохождении практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Материал дисциплины является основой для такой дисциплины как «Корпоративные информационные системы». Дисциплина формирует основы для прохождения студентами технологической (проектно-технологической), преддипломной практик, а также для выполнения выпускной квалификационной работы.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (з.е.), 144 часа.

Объем дисциплины	Всего часов	Семестр	
		5	6
Общая трудоемкость дисциплины	144	72	72
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	64	32	32
лекции	32	16	16
практические занятия	32	16	16
2. Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	80	40	40
подготовка к промежуточной аттестации и консультации	18	9	9
иные виды самостоятельной работы	62	31	31
Вид промежуточной аттестации обучающегося		зачет с оценкой	зачет с оценкой

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Раздел дисциплины	Содержание
Модуль 1. Введение в теорию коммуникации.	
1.1. Понятие «коммуникация» в работах экономистов и учёных смежных отраслей знания	Этимология термина «коммуникация». Понятия «Информация», «Данные», «Коммуникация». Н. Виннер «Кибернетика или управление и связь в животном и машине», Й. Шумпетер «Теория экономического развития». Капитализм, социализм, демократия». Трактровка «коммуникации» в работах институционалистов и неоклассиков.
1.2. Основные модели коммуникации	Простая коммуникационная модель (Г. Лассуэлл), модель К. Шеннона и У. Уиверо, 25 моделей коммуникации (по Г.Г. Почепцову). Линейная, интерактивная, транзакционная модели коммуникации
Модуль 2. Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы)	
2.1. Место и роль дисциплины в цикле базовых дисциплин	«Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы,

Раздел дисциплины	Содержание
	задачи.
2.2. Современные проблемы изучения дисциплины	Модели деловой коммуникации в цифровой экономике (модели сетевого анализа организационных коммуникационных сетей и др.)
Модуль 3. Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации	
3.1. Психологические функции общения	Понятие общения, его психологические функции. Структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения.
3.2. Коммуникация vs общение	Коммуникативная компетентность: умение слушать и вести беседу. Приемы активного слушания.
3.3. Специфика деловых коммуникаций	Регламентированность. Типы, деловых коммуникаций. Стилиевые особенности деловой речи.
Модуль 4. Деловое общение и культура речи	
4.1. Взаимосвязь дисциплин	Язык - речь - речевая деятельность. Функции языка и речи, структура языка и речи, их взаимосвязь. Логический треугольник Г. Фреге
4.2. Коммуникативные качества речи.	Коммуникативная компетенция. Социальная дифференциация общенационального языка. Литературный язык как высшая форма проявления национального языка.
Модуль 5. Организационные коммуникации	
5.1. Менеджмент как основа делового общения	Понятие, предмет, цель делового общения. Этапы делового общения. Стили делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении.
5.2. Типы организационных структур и типы коммуникативных стратегий	Деловое общение в рабочей группе, 4 типа организаций (по Ч. Хэнди) и коммуникация внутри организации
Модуль 6. Письменная и устная деловая коммуникация (на иностранном языке)	
6.1. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений (презентаций) на иностранном языке	Правила оформления презентаций. Смешанная коммуникация. Секреты эффективного публичного выступления
6.2. Письменная деловая коммуникация (в том числе на иностранном языке)	Правила составления резюме, деловая корреспонденция, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки
Модуль 7. Деловой речевой этикет.	
7.1. Деловой этикет в организации	Общие этические принципы и характер делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности. Корпоративная этика.
7.2. Этика деловых переговоров	Этические кодексы современных деловых компаний. Этикет в деловом общении.
Модуль 8. Имидж как средство делового общения.	
8.1. Имиджология и паблик релейшнз	Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.
Модуль 9. Невербальная коммуникация.	
9.1. Особенности невербальной коммуникации	Виды невербальной коммуникации. Хронемика. Проксемика. Кинесика. Частика. Паралингвистика.
Модуль 10. Национально-культурные особенности делового общения.	
10.1. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления	Культурные, этнические, конфессиональные, межгрупповые, межличностные конфликты
10.2. Деловая культура англичан.	Этнические нормы и принципы делового общения.
10.3. Деловая культура немцев	Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции. Межкультурная компетентность. Концептосфера бизнесмена
10.4. Деловая культура арабов.	(сопоставительный анализ)
10.5. Деловая культура японцев	
Модуль 11. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.	
11.1. Деловое общение в современном	Netiquette (цифровой этикет или культура делового общения)

Раздел дисциплины	Содержание
мире	в Интернет-пространстве). Блоги. Сайты. Лонгриды. Лэндинги.
Модуль 12. Психология влияния в деловом общении. Переговоры.	
12.1. Деловое общение и риторика.	Законы построения эффективного речевого высказывания (Аристотель). Риторика современных бизнес-структур.
12.2. Специфика ведения переговоров	Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров.
12.3. Методы эффективного речевого воздействия	Способы убеждающего воздействия. Особенности общения в управленческой деятельности

4.2. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).

Тема	Общая трудоемкость, всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся
		всего	лекции	практические занятия	
5 семестр					
Модуль 1. Введение в теорию коммуникации.					
1.1. Понятие «коммуникация» в работах экономистов и учёных смежных отраслей знания	4	2	1	1	2
1.2. Основные модели коммуникации	6	2	1	1	4
Модуль 2. Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы)					
2.1. Место и роль дисциплины в цикле базовых дисциплин	4	2	1	1	2
2.2. Современные проблемы изучения дисциплины	5	2	1	1	3
Модуль 3. Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации					
3.1. Психологические функции общения	5	2	2	-	3
3.2. Коммуникация vs общение	4	2	1	1	2
3.3. Специфика деловых коммуникаций	5	2	1	1	-
Модуль 4. Деловое общение и культура речи					
4.1. Взаимосвязь дисциплин	4	1	-	1	3
4.2. Коммуникативные качества речи.	5	3	1	2	2
Модуль 5. Организационные коммуникации					
5.1. Менеджмент как основа делового общения	6	4	2	2	2
5.2. Типы организационных структур и типы коммуникативных стратегий	8	4	2	2	1
Модуль 6. Письменная и устная деловая коммуникация (на иностранном языке)					
6.1. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений (презентаций) на иностранном языке	8	4	2	2	4
6.2. Письменная деловая коммуникация (в том числе на иностранном языке)	8	2	1	1	3
Подготовка к промежуточной аттестации и консультации	9	-	-	-	9
Всего (5 семестр):	72	32	16	16	40
6 семестр					
Модуль 7. Деловой речевой этикет.					
7.1. Деловой этикет в организации	4	2	1	1	2
7.2. Этика деловых переговоров	6	2	1	1	4

Тема	Общая трудо-емкость, всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся
		всего	лекции	практические занятия	
Модуль 8. Имидж как средство делового общения.					
8.1. Имиджелогия и публичная речевая культура	6	2	1	1	4
Модуль 9. Невербальная коммуникация.					
9.1. Особенности невербальной коммуникации	6	2	1	1	4
Модуль 10. Национально-культурные особенности делового общения.					
10.1. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления	6	2	1	1	4
10.2. Деловая культура англичан.	4	2	1	1	2
10.3. Деловая культура немцев	5	2	1	1	-
10.4. Деловая культура арабов.	4	2	1	1	2
10.5. Деловая культура японцев	5	2	1	1	3
Модуль 11. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.					
11.1. Деловое общение в современном мире	6	4	1	3	2
Модуль 12. Психология влияния в деловом общении. Переговоры.					
12.1. Деловое общение и риторика.	4	2	2	-	2
12.2. Специфика ведения переговоров	8	4	2	2	1
12.3. Методы эффективного речевого воздействия	8	4	2	2	1
Подготовка к промежуточной аттестации и консультации	9	-	-	-	9
Всего (6 семестр):	72	32	16	16	40
Итого:	144	64	32	32	80

Виды практических и самостоятельных работ

Тема	Вид занятий*	Содержания	Часы
Модуль 1. Введение в теорию коммуникации.	ПР	Практикум-семинар по представлению различных моделей коммуникации.	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	6
Модуль 2. Деловые коммуникации. Основные понятия	ПР	Круглый стол по теме «Современные проблемы изучения дисциплины» Практикум по деловому общению на иностранном языке. Диалогическое общение (тема Знакомство)	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям. Перевод и составление диалогов по теме «Знакомство»	5
Модуль 3. Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации	ПР	Выполнение заданий практического занятия-семинара. Практикум на иностранном языке по теме «Small talk»	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	5
		<i>Контрольные задания по теме</i>	3
Модуль 4. Деловое общение и	ПР	Выполнение заданий и дискуссия по теме	3

Тема	Вид занятий*	Содержания	Часы
Культура речи		«Что такое коммуникативная компетенция?»	
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	5
Модуль 5. Организационные коммуникации	ПР	Проектирование ситуаций делового общения (авторское моделирование, опыт) Кейсы по теме (в том числе на иностранном языке).	4
	СР	Разработка модели «компании» своей мечты с учётом всех её основных составляющих. Модель организационной коммуникации.	3
Модуль 6. Письменная и устная деловая коммуникация (на иностранном языке)	ПР	Составление презентации по проекту «Компания моей мечты» (на русском и иностранном языках). Практика написания деловых писем (на иностранном языке)	3
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	7
Подготовка к промежуточной аттестации и консультации	СР	Изучение конспекта лекций, рекомендованной литературы по темам и иных методических материалов	9
Модуль 7. Деловой речевой этикет	ПР	Деловая игра «Акулы и дельфины»	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, эссе по одной из дискуссионных тем модуля.	6
Модуль 8. Имидж как средство делового общения	ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы. Разработка PR-кампании для организации.	1
	СР	Эссе на тему: «Из каких компонентов складывается имидж фирмы?»	4
Модуль 9. Невербальная коммуникация.	ПР	Выполнение заданий и анализ языка жестов на примере (просмотр видео).	1
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, эссе по теме: «Невербальная коммуникация: Восток vs. Запад».	4
Модуль 10. Национально-культурные особенности делового общения.	ПР	Индивидуальные и групповые проекты-презентации по теме « Деловые культуры».	5
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	11
Модуль 11. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.	ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	3
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	2
Модуль 12. Психология влияния в деловом общении. Переговоры.	ПР	Деловая игра «Заключение сделки» (на русском и иностранном языках).	4
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	4
Подготовка к промежуточной аттестации и консультации	СР	Изучение конспекта лекций, рекомендованной литературы по темам и иных методических	9

Тема	Вид занятий*	Содержания	Часы
		материалов	

* СР – самостоятельная работа, ПР – практические занятия

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Асташина О.В. Электронный учебный курс «Деловое общение» [Электронный ресурс] // Система дистанционного обучения Moodle, режим доступа – по паролю. – URL: <http://cdo.rsreu.ru/>
2. Кадырова Э.А. Электронный учебный курс «Культура речи и деловое общение» [Электронный ресурс] // Система дистанционного обучения Moodle, режим доступа – по паролю. – URL: <http://cdo.rsreu.ru/>
3. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>
4. Асташина О.В. Кейсы и тестовые задания по дисциплине «Культура речи и деловое общение» [Электронный ресурс]: методические указания. – Рязань: РГРТУ, 2019. – 16 с. – URL: <https://elib.rsreu.ru/ebs/download/1926>
5. Асташина О.В. Деловое общение на английском языке: материалы для самостоятельной работы по дисциплине «Культура речи и деловое общение». – Рязань: РГРТУ, 2017. – 16 с.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы приведены в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ «Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации»»).

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная учебная литература:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 92 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. В. Короткий. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 90 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
3. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – 180 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
4. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>
5. Титова Л. Г. Технологии делового общения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 239 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/81696.html>

б) дополнительная литература

6. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 106 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>
7. Зверева Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева; под редакцией Н. Юдиной. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 144 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/86810.html>

8. Макаров Б. В. Психология делового общения: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – 2-е изд. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 209 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
9. Петрова Ю. А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Ю. А. Петрова. – 2-е изд. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 183 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>
10. Решетникова Е.В. Деловая риторика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.В. Решетникова. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2014. – 101 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45465.html>
11. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / Семенова М.А. – Электрон. текстовые данные. – Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. – 106 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>
12. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>
13. Филиппова М.М. Деловое общение на английском [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Филиппова М.М. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010. – 352 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/13340.html>
14. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – Электрон. текстовые данные. – Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2009. – 97 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/22251.html>
15. Асташина О.В. Кейсы и тестовые задания по дисциплине «Культура речи и деловое общение» [Электронный ресурс]: методические указания. – Рязань: РГРТУ, 2019. – 16 с. – URL: <https://elib.rsreu.ru/ebs/download/1926>
16. Асташина О.В. Деловое общение на английском языке: материалы для самостоятельной работы по дисциплине «Культура речи и деловое общение». – Рязань: РГРТУ, 2017. – 16 с.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Системе тестирования «Академия», режим доступа – с любого компьютера РГРТУ по паролю. – URL: <http://distance.rtu.ru/>
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс], режим доступа – по паролю. – URL: <http://window.edu.ru/>
3. Негосударственное образовательное частное учреждение дополнительного профессионального образования «Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ»: Официальный сайт [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.intuit.ru/>
4. Асташина О.В. Электронный учебный курс «Деловое общение» [Электронный ресурс] // Система дистанционного обучения Moodle, режим доступа – по паролю. – URL: <http://cdo.rsreu.ru/>
5. Кадырова Э.А. Электронный учебный курс «Культура речи и деловое общение» [Электронный ресурс] // Система дистанционного обучения Moodle, режим доступа – по паролю. – URL: <http://cdo.rsreu.ru/>

Обучающимся предоставлена возможность индивидуального доступа к следующим электронно-библиотечным системам:

- Электронная библиотека РГРТУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: из корпоративной сети РГРТУ – по паролю. – URL: <https://elib.rsreu.ru/>
- Электронно-библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный, доступ из сети Интернет – по паролю. – URL: <https://iprbookshop.ru/>.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ

ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

Изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 10-15 минут.

Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут.

Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю.

9.2. Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»)

При изучении дисциплины очень полезно самостоятельно изучать материал, который еще не прочитан на лекции, не применялся на практическом занятии. Тогда лекция будет гораздо понятнее. Однако легче при изучении курса следовать изложению материала на лекции. Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1) После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня (10-15 минут).

2) При подготовке к следующей лекции, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции (10-15 минут).

В течение недели выбрать время (минимум 1 час) для работы с литературой в библиотеке.

9.3. Рекомендации по работе с литературой

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги по педагогике высшей школы. Литературу по курсу рекомендуется изучать в библиотеке. Полезно использовать несколько учебников по курсу. Рекомендуется после изучения очередного параграфа ответить на несколько простых вопросов по данной теме. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): «о чем этот параграф?», «Какие новые понятия введены, каков их смысл?».

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При реализации программы бакалавриата применяются информационные технологии:

– удаленные информационные коммуникации между студентами и преподавателем, ведущим практические занятия, посредством электронной почты, позволяющие осуществлять оперативный контроль графика выполнения и содержания контрольных заданий, решение организационных вопросов, удаленное консультирование;

– выполнение студентами заданий с использованием лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, установленного в помещениях для самостоятельной работы, а также для выполнения самостоятельной работы в домашних условиях.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- операционная система Windows XP (Microsoft Imagine, 700102019);
- Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595);
- LibreOffice, лицензия LGPLv3.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для освоения дисциплины необходимы следующие материально-технические ресурсы:

1) аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная маркерной (меловой) доской;

2) компьютерный класс для самостоятельной работы, оснащенный индивидуальной компьютерной техникой с подключением к локальной вычислительной сети и сети Интернет.

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензированного программного обеспечения.
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, № 302, главный учебный корпус	Специализированная мебель (200 посадочных мест). ПК: Intel Celeron – 1 шт. Проектор Sanyo PLC-XP41. Экран с электроприводом. Аудиторная доска. Возможность подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ	Операционная система Windows XP (Microsoft Imagine, 700102019). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595). Свободное ОП: OpenOffice, Adobe acrobat reader, LibreOffice
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, № 358, главный учебный корпус	Специализированная мебель (200 посадочных мест) 1ПК, мультимедийное оборудование (проектор BENQ MX720, экран)	Операционная система Windows XP (Microsoft Imagine, 700102019). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595) Свободное ОП: OpenOffice, Adobe acrobat reader, LibreOffice
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; аудитория для самостоятельной работы, №414, главный учебный корпус	Специализированная мебель (40 посадочных мест), магнитно-маркерная доска, экран. Мультимедийный проектор (NEC AOC 2050W) ПК: Intel Pentium G620/4Gb – 13 шт Возможность подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ	Продукты Microsoft по программе DreamSpark Membership ID 700565239 (операционные системы семейства Windows). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Microsoft Project 2010 - Microsoft DreamSpark Membership ID 700565239 до 01.01.2018 г. Microsoft VISIO - Microsoft DreamSpark Membership ID 700565239 до 01.01.2018 г. Свободное ПО: 7Zip-Manager, OpenOffice, LibreOffice, Microsoft Windows Virtual PC, ProjectLibre, Deductor Academic, Acrobat Reader DC.
4	Учебная аудитория для проведения занятий	Специализированная мебель (37 посадочных мест)	Операционная система Windows XP (Microsoft Imagine,

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензированного программного обеспечения.
	лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; аудитория для самостоятельной работы, №503, лабораторный корпус	ПК: Intel Celeron CPVJ1800 – 25 шт. Возможность подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ	700102019) Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ПО: VirtualBox, Inkscape, OpenOffice, Python, Lazarus, Node.js. VisualStudioCode, Visual studio community, Notepad++, VLC player, Pascal.ABC NET, Chrome, Firefox, Blender, gimp, 7zip, Adobe acrobat reader, scilab, free pascal, LibreCAD, Maxima, LibreOffice

Программу составила:

старший преподаватель
кафедры «Иностранные языки»

_____ /О.В. Асташина/

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Иностранные языки»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.О.01.06 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки
09.03.02 Информационные системы и технологии
Направленность (профиль) подготовки
«Информационные системы и технологии»

Уровень подготовки
академический бакалавриат
Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта. Форма проведения зачёта – тестирование и выполнение практического задания, представленного в виде кейса.

2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Вид, метод, форма оценочного мероприятия
1	Введение в теорию коммуникации.	УК -4	Зачет
2	Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы)	УК-4, УК-3, УК5	Зачет
3	Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации	УК-3, УК-4, УК-5	Зачет
4	Деловое общение и Культура речи	ОК-4	Зачет
5	Организационные коммуникации	ОК-5,УК-3	Зачёт
6	Письменная и устная деловая коммуникация (в том числе на иностранном языке)	УК-4, УК-5	Зачет
7	Деловой речевой этикет	УК-5, УК-4	Зачет
8	Имидж как средство делового общения.	УК-3, УК-5	Зачет
9	Невербальная коммуникация.	УК-3, УК-5	Зачет
10	Национально-культурные особенности делового общения	ОК-5,ОК-3	Зачет
11	Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.	ОК-5, УК-3	Зачет
12	Психология влияния в деловом общении. Переговоры.	УК-4, ОК-3, УК-5	Зачет

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;

2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;

3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:

а) описание критериев и шкалы оценивания практического задания(кейса):

Шкала оценивания	Критерий
3 балла (эталонный уровень)	Кейс решён верно

2 балла (продвинутый уровень)	Кейс решён верно, но имеются неточности
1 балл (пороговый уровень)	Кейс решён верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
0 баллов	Кейс не решён

б) описание критериев и шкалы оценивания теста

Шкала оценивания	Критерий
3 балла (эталонный уровень)	Тест выполнен без ошибок.
2 балла (продвинутый уровень)	Тест выполнен, но имеются ошибки (3-4)
1 балл (пороговый уровень)	Тест выполнен, но имеются многочисленные ошибки (5-9)
0 баллов	Тест выполнен с многочисленными ошибками (10 и более)

На зачёт выносятся 1 кейс и 1 тест. Максимально студент может набрать 6 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено», «незачтено» или по системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который набрал в сумме 3 балла и выше при условии выполнения всех заданий на уровне не ниже порогового. Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течении семестра тестовых работ.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, который набрал в сумме менее 3 баллов или не выполнил всех предусмотренных в течении семестра тестовых работ.

Дифференцированная оценка на зачете выставляется в соответствии со следующими критериями:

Шкала оценивания	Критерий
Отлично (эталонный уровень)	6 баллов
Хорошо (продвинутый уровень)	5 балла
Удовлетворительно (пороговый уровень)	3 – 4 балла
Неудовлетворительно	<3 баллов

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Промежуточная аттестация (зачёт)

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
УК-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

а) типовые тестовые вопросы:

1. Культура речи это.....

- а) эффективно используемый в речи языковой код искусственных языков
- б) знаковый код естественных языков
- в) искусство убеждать

г) дисциплина, изучающая речевой процесс и средства речевого взаимодействия

2. Какое из утверждений верно?

- а) Речь подчинена языку**

б) Язык подчинён речи

в) Язык и речь - тождественный понятия

3. Речь и язык это.....

а) речь – индивидуальна; язык абсолютен

б) речь-это устные диалоговые тексты; язык – письменные тексты

в) речь реализуется в языковых знаковых системах

4. Деловое общение это...

а) процесс, охватывающий любую профессиональную сферу деятельности

б) умение вести диалог

в) канал связи между людьми

г) умение следовать принципу «уместности речи»

д) Всё вышеперечисленное

5. Дата, «появления» Риторики?

а) 1466 г н. э.

б) 1 в н. э.

в) 466 г до н. э.

г) 1 в до н. э.

д) нет правильного ответа

6. Естественные языки делятся на:

а) устную и письменную словесность

б) паралингвистику и лингвистику

в) проксемику и хронематику

г) все ответы верные

7. Автор «Логики», «Риторики», «Поэтики»

а) Платон

б) Цицерон

в) Изократ

г) Аристотель

д) Сократ

8. Фердинанд де Соссюр –

а) автор «Курса общей лингвистики»

б) разграничил понятия язык и речь

в) швейцарский лингвист

г) Всё вышеперечисленное верно

9. Этос это –

а) один из элементов эффективной речи

б) уважение и доверие

в) соответствует современной этике и психологии эмоций

г) всё вышеперечисленное верно

10. Логос –

а) воздействует на рациональную сферу человеческого мышления

б) коррелирует с категорией Аргументация

в) основная риторическая категория

г) всё вышеперечисленное

11. Пафос –

а) определяется эмоциями оратора

б) в современном деловом общении эта категория соответствует Психологии эмоций

в) основная риторическая категория

г) всё вышеперечисленное

12. Правильная речь выстраивается по схеме (проставьте правильную нумерацию):

а) заключение

б) изобретение аргументов

в) опровержение

г) вступление

д) доказательство

е) дискуссия

13. Диалогическая речь –

- а) **состоит из взаимосвязанных реплик собеседников**
 б) процесс трёхстороннего общения
 в) проявляется в письменных произведениях
14. Монологическая речь –
 а) **имеет ярко выраженную направленность к слушателю**
 б) предполагает ответную реакцию собеседника
 в) проявляется только в устных выступлениях
15. Полилог –
 а) разговор между несколькими лицами
 б) предполагает смену говорящих и слушающих
 в) не является противоположностью диалогической речи
 г) **всё вышеперечисленное верно**
16. Свойства письменной речи (отметить правильные варианты)
 а) **способность к длительному хранению информации**
 б) **нормированность**
 в) **структурированность**
 г) спонтанность
17. Основные признаки хорошей речи (отметить правильные варианты)
 а) **уместность**
 б) **ясность**
 в) **точность**
 г) **краткость**
18. Основные виды речевой деятельности
 а) **говорение**
 б) **чтение**
 в) пение
 г) **письмо**
 д) **слушание**
19. Законы риторики диалога (отметить правильные варианты):
 а) **Закон сопротивления всему новому**
 б) **Закон граничных условий изобретения**
 в) **Закон диалогической социализации**
 г) **Закон устранения вреда от речи**
 д) Закон единства анализа и синтеза
20. Речь, в отличие от языка, характеризуется не только словесными, но и невербальными атрибутами, среди которых:
 а) **паралингвистика**
 б) **кинесика**
 в) орфография
 г) **хронемика**

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
УК-5	способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах.

а) типовые тестовые вопросы

1. Этика это
 а) наука о морали как особом феномене человеческого бытия
 б) правила, стандарты поведения, ценности, честность, хорошие или плохие поступки
 в) наука о нравственности и морали
 г) **Всё вышеперечисленное верно**
2. Общегражданский этикет это -
 а) **совокупность правил, традиций, условностей при общении граждан друг с другом**
 б) правила поведения при официальных межкультурных контактах

в) мораль профессионального поведения предпринимателя

3. Профессиональная этика -

а) нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям и формирующие представление о профессиональном долге.

б) этика ведения переговоров с партнерами

в) принятый порядок и форма обхождения на службе

4. Верно vs Неверно

При полихромной коммуникации внимание человека обращено на множество дел, он может иметь свидания с двумя или тремя людьми, отвечать на телефонные звонки, “выскочить” выпить с приятелем кофе практически одновременно.

Ответ: Верно

5. Полиактивные народы (выберите лишнюю букву):

а) арабы

б) русские

в) англичане

г) испанцы

6. Моноактивные народы (выберите лишнюю букву):

а) англичане

б) шведы

в) немцы

г) бразильцы

7. Реактивные /«слушающие народы»

а) японцы

б) китайцы

в) американцы

г) финны

8. Гипотеза лингвистической относительности принадлежит

а) Аристотелю

б) Канту

в) Сепиру-Уорфу

г) Конфуцию

9. В эгалитарной культуре

а) ценится коллегиальность

б) коллеги обращаются друг к другу по имени

в) ценится социальный статус

г) акцент делается на должность, учёную степень

10. Кодекс предпринимательской этики это:

а) этические нормы предпринимателя

б) правила ведения переговоров

в) законы, регламентирующие ведение бизнеса

11. Время является некоей субъективной величиной, которой можно распоряжаться в соответствии с собственными планами и намерениями, для:

а) полиактивных культур

б) моноактивных культур

в) реактивных культур

12. Какие темы нельзя затрагивать при беседе с представителями реактивных культур?

а) национальные проблемы

б) историю страны

в) обсуждать действующую власть

г) обсуждать текущее положение дел фирмы

13. Представители моноактивных и полиактивных культур распоряжаются своим временем, а представители реактивных культур....

а) адаптируются к нему

б) полностью игнорируют временные рамки

14. При первой встрече с потенциальнымипартнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьёзно.

а) китайскими

б) испанскими

в) американскими

г) немецкими

15. Представителиспешат «приступить сразу к делу», не теряя времени на долгие предварительные церемонии общения.

а) моноактивных культур

б) полиактивных культур

в) реактивных культур

16.культуры имеют логический тип мышления и выражают свои мысли через речевой текст

а) полиактивные

б) моноактивные

в) реактивные

17.культуры воспринимают информацию образно и пытаются передать её в виде картинок

а) полиактивные

б) моноактивные

в) реактивные

18. Представители этой культуры – настоящие «знатоки» невербальной коммуникации

а) полиактивные

б) моноактивные

в) реактивные

19. менеджеры гораздо более экстравертны, полагаются на своё умение убеждать, используют силу характера, как стимулирующий фактор.

а) полиактивные

б) моноактивные

в) реактивные

20. Для представителей этих культур предпочтительный способ общения - **монолог**.

а) моноактивных культур

б) полиактивных культур

в) реактивных культур

б) типовое практическое задание (кейс)

Кейс № 1. ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ ТОМА КОЛЛИНЗА

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Менеджер по продажам - Том Коллинз отправился в командировку в г. Х. Его целью было представить свою компанию, занимающуюся выпуском телевизоров, К. Аль-Джабри – президенту ритейлинговой группы.

После того, как Том Коллинз прибыл в г. Х, его оповестили, что встреча с К. Аль-Джабри откладывается на два дня. Когда, через два дня, встреча состоялась, Коллинз был удивлён, что на встрече присутствовали другие сотрудники Аль-Джабри.

Во время первой встречи Коллинз отклонил предложение Аль-Джабри выпить кофе, (прежде чем перейти к делам) ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня).

Аль-Джабри во время встречи часто отвлекался на телефонные звонки. Коллинза это явно раздражало. Он скорее хотел перейти к делу. К тому же, казалось, что его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов.

Когда Коллинз выразил восхищение картиной, висевшей на стене офиса, Аль-Джабри предложил Коллинзу взять её в подарок. Это предложение сильно смутило Коллинза.

Два дня спустя, на новой встрече Коллинз представил новую продукцию своей компании. На встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических

характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

На следующий день Коллинз спросил Аль-Джабри – будет ли он заключать сделку на поставку телевизоров. Аль-Джабри ответил «Как бог даст». Коллинз подумал, что это означает – ДА.

Коллинз не подписал контракт и уехал с надеждой, что подписание откладывается. Когда через месяц он отправил письмо в компанию, ему ответили, что Аль-Джабри в командировке.

1. Из какой страны Коллинз?
2. Из какой страны Аль-Джабри?
3. Назовите 6 причин неудавшейся сделки. Аргументируйте Ваш ответ.

Ответ:

1. Т. Коллинз – англичанин

2. К. Аль-Джабри – араб

3. **А) Неуважение к культуре страны:** Коллинз ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня). **Б) несоблюдение этикета принимающей страны:** Коллинз отклонил предложение кофе Аль-Джабри, (прежде чем перейти к делам) **В) незнание негласных правил арабского гостеприимства:** предложение подарить понравившуюся гостю картину сильно смутило Коллинза. **Г) незнание особенностей речевой коммуникации в арабском мире:** когда арабы говорят «как бог даст» – это может означать как «Да» так и «Нет»: Аль-Джабри ответил «Как бог даст» (араб. [هللا ءاش نإ](#)). Коллинз подумал, что это означает – ДА. **Д) нежелание Коллинза найти общее коммуникативное пространство для того, чтобы в дальнейшем перейти к деловым вопросам:** его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов. **Е) профессиональная неподготовленность отвечать на конкретно поставленные вопросы:** на встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

Кейс № 2. ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ КАРСОНА МАРТИНА В ЯПОНИЮ

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Генеральный директор компании «Спортивный инвентарь для игры в гольф» Карсон Мартин отправился с деловым визитом в Осаку. Его цель – деловая встреча Ясио Мацумото, генеральным директором компании, занимающейся производством спортивных товаров.

Мартин пришёл на встречу с Мацумото вовремя. Мартин рассчитывал, что встреча пройдёт тет-а-тет. Однако, на встрече также присутствовали коллеги Мацумото. Мартин был несколько расстроен.

После процедуры знакомства Мацумото и Мартин обменялись визитками. Мартин сразу же положил визитку в бумажник. Мацумото некоторое время внимательно изучал визитку.

После небольшого обсуждения Мартин задал вопрос - «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?». Мацумото, казалось, смутился и некоторое время спустя ответил – «Мы рассмотрим Ваше предложение». Мартин попытался выяснить, что означает его ответ. Мацумото ответил, что прежде, чем принять решение, ему необходимо проконсультироваться с коллегами из других подразделений компании.

После встречи Мацумото пригласил Мартина на обед. Мацумото оценил умение Мартина пользоваться хаси (японскими палочками для еды). Мартин преподнёс Мацумото 2 подарка: книгу-путеводитель по провинции Онтарио (Канада), завернутую в красную бумагу и красивый букет из белых лилий для его жены.

6 месяцев Мацумото и Мартин не встречались и не общались. Однако, через полгода Мартин получил письмо от Мацумото следующего содержания – «Пожалуйста, возвращайтесь в Осаку как можно быстрее. Мы хотим обсудить с Вами условия агентского соглашения».

1. Что Мартин сделал правильно?
2. Какие ошибки допустил Мартин?

Ответ:

1. *Правильные действия Мартина:* пунктуальность (пришёл на встречу вовремя), умение пользоваться хаси, подарок Мацумото был выбран верно

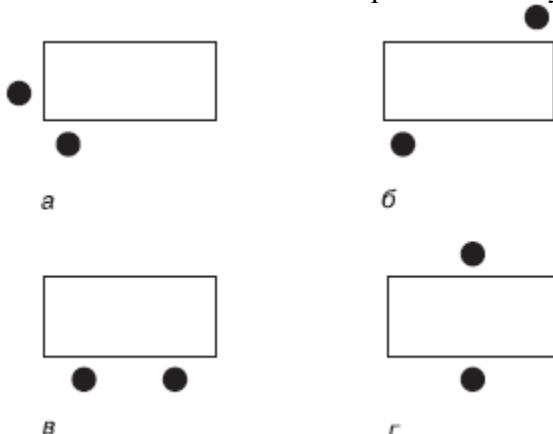
2. *Неправильные действия Мартина:* негативный эмоциональный настрой на присутствие коллег Мацумото, ошибки в невербальной коммуникации (невнимание к визитке), неправильно заданный вопрос «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?» (японцы избегают

прямых вопросов и прямых ответов), подарок жене Мацумото был выбран неверно (белый цвет – цвет скорби в Японии)

Кейс № 3. ПРОКСЕМИКА

Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

1. спокойной рабочей беседы
2. для короткого конкретного разговора с подчиненным
3. для совместной работы с документами



Ответ: 1) - а 2) - з 3) – в

Кейс № 4. БАРЬЕРЫ НА ПУТИ КОММУНИКАЦИИ

На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры. (Отметьте ваши варианты и прокомментируйте свой выбор):

1. экономические; 2. физические; 3. временные; 4. юридические; 5. семантические.

Ответ: 2, 3, 5

Кейс № 5. РЕЧЕВАЯ ТАКТИКА

Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.

Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?

Менеджер В. Это больше не повторится.

Ответ: Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
УК-3	способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

а) типовые тестовые вопросы

1. Структурируйте презентацию. (проставьте правильную нумерацию)

Часть 1 – Опровержение

Часть 2 – Воззвание

Часть 3 – Повествование

Часть 4 – Заключение

Часть 5 – Описание

Часть 6 – Обращение

Часть 7 – Обозначение темы

Часть 8 – Доказательство

Ответ: 6,7,3,5, 8,1, 2, 4.

2. Коммуникация это -

а) эквивалент слова общение

б) «коммуникация» шире понятие «общение»

в) коммуникация – одна из функций общения

г) общение – базовый термин, включающий в себя коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты.

д) все ответы имеют право на существование

3. Коммуникационный –

а) относящийся к общению

б) относящийся к средствам связи, путям сообщения

в) способный вступать в речевой контакт с другим индивидом

г) способный поддерживать контакты с другими людьми.

4. Распространённые формы делового общения в организации:

а) деловая беседа

б) брифинг

в) переговоры

г) презентация

д) коммюнике

е) меморандум

5. Путь оратора при подготовке к публичному выступлению (поставьте правильную последовательность букв)

а) изучение сегмента аудитории

б) изучение техники воздействия на аудиторию

в) изучение идеалов аудитории

г) изучение каналов коммуникации аудитории

Ответ: а, в, г, б

6. В электронных презентациях используют шрифты:

а) Times New Roman

б) Verdana

в) Arial

г) Lucida Calligraphy

7. Принцип построения делового письма на иностранном языке:

а) IMNSO принцип

б) SCRAP-принцип

в) WRT принцип

8. Элевэйтор пич это –

а) разновидность электронных коммуникаций

б) мини-презентация

в) разновидность публичного выступления.

г) брифинг по результатам проекта компании

9. Структура научной презентации (проставьте правильную нумерацию)

1. Описание и анализ собранных данных (Data collected)

2. Представление ожидаемых результатов и возможных сфер применения (Implications)

3. Обоснование выбранного направления научного исследования (Research rationale)

4. Краткое описание научного исследования (Research introduction)

5. Обоснование выбранных исследовательских методов (Research methods)
6. Выбор и обоснование названия (Research title)
7. Заключительные фразы презентации (Conclusions)
8. Тема научного исследования (Research topic)
9. Представление выводов по проведённому исследованию (Research summary)
10. Представление полученных результатов (Research findings)

Ответ: 6, 8, 4, 3, 5, 1, 10, 2, 9, 7

10. Формы деловой письменной коммуникации:

а) деловая переписка

б) отчёт

в) контракт

г) брифинг

11. Принципы делового общения:

а) межличностность

б) целенаправленность

в) многомерность

г) спонтанность

12. Существует 2 основных подхода к ведению переговоров: партнёрский и конфронтационный

а) да

б) нет

13. Основные виды деловых коммуникаций в организации:

а) горизонтальные

б) вертикальные

в) диагональные

г) циклические

14. Основные стили делового общения в организации

а) демократический

б) авторитарный

в) пассивно-индифферентный

г) манипулятивный

д) диалогичный

е) стратегический

15. Коммуникативная стратегия сотрудничества характерна для:

а) культуры Афины

б) культуры Зевса

в) культуры Аполлона

г) культуры Диониса

16. Коммуникативная стратегия конфронтации характерна для:

а) культуры Афины

б) культуры Зевса

в) культуры Аполлона

г) культуры Диониса

17. Деловое совещание это –

а) особый вид деловой коммуникации, цель которого прийти к взаимовыгодному решению, избежав конфликта

б) форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения.

в) самая оперативная форма обмена информацией

18. Коммуникативная компетентность это

а) умение эффективно применить адекватный способ делового общения

б) умение быстро и экономно адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям

в) это умение сотрудника решать вопросы и задачи в доверенной ему предметной области

19. Горизонтальные коммуникации это –

а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»

б) коммуникации между руководителями подразделениями компании

в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

20. Вертикальные коммуникации это -

а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»

б) коммуникации между руководителями подразделениями компании

в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

21. Главная цель переговоров:

а) принятие совместных решений

б) поиск истины

в) разрешение конфликта

г) позиционирование целей

22. Психологический приём убеждения, используемый в коммуникации, называется:

а) рефрен

б) отторжение

в) переключение

г) разъяснение

23. Содержательная составляющая переговоров предполагает:

а) формирование группы для переговоров

б) определение повестки переговоров

в) определение временного регламента

г) оценку альтернатив предмета переговоров

24. Переговоры считаются завершёнными, если:

а) решены основные вопросы повестки переговоров

б) детально обсуждены основные вопросы повестки переговоров

в) достигнуты цели переговоров

г) стороны достигли функциональной определённости по основным вопросам повестки переговоров