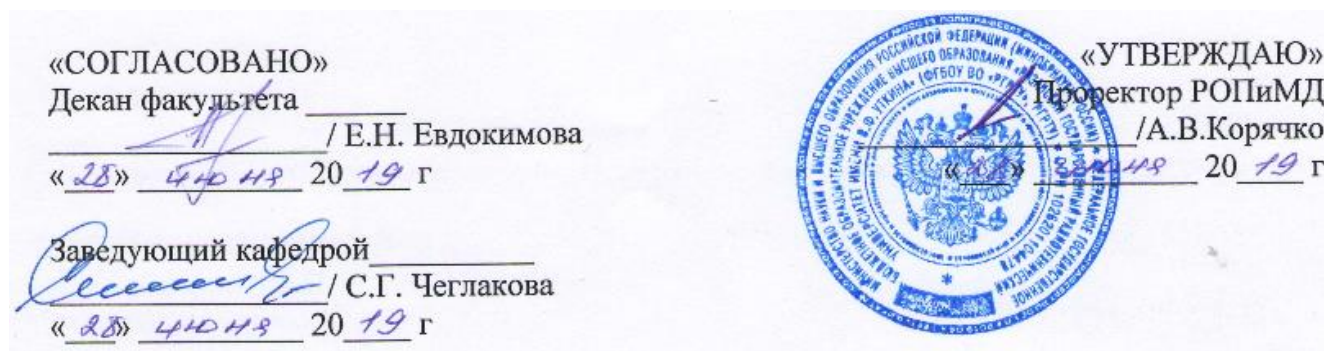


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Экономическая безопасность, анализ и учет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.35 «Деловые коммуникации»

Специальность

38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация № 2

Экономика и организация производства на режимных объектах

Уровень подготовки

специалитет

Квалификация выпускника – экономист

Форма обучения – заочная

Рязань 2019 г

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

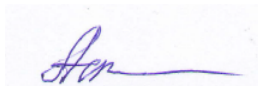
Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования

по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность (уровень специалитета)

утвержденного Приказом Минобрнауки России от 16.01.2017 г. № 20

Разработчики:

Ст. преподаватель кафедры
иностраннных языков



(подпись)

О.В. Асташина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры иностранных языков
«26» июня 2019 г., протокол № 8

Зав. кафедрой иностранных языков,
к.п.н, доцент

(подпись)



Н.Е. Есенина

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 38.05.01 «Экономическая безопасность», разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.05.01 Экономическая безопасность (уровень специалитета), утвержденным Приказом Минобрнауки России № 20 от 16.01.2017 г.

Программа предназначена для студентов, обучающихся по основной профессиональной образовательной программе (ОПОП) «Экономика» в рамках направления подготовки специалистов 38.05.01 Экономическая безопасность.

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:

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

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	<i>знать:</i> – категории общегражданской и профессиональной этики; – социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных и культурных общностей; <i>уметь:</i> применять нормы делового поведения на практике с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностей, толерантно воспринимать эти различия.
ОК-7	способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	<i>знать:</i> – принципы построения и логику устной и письменной речи; <i>уметь:</i> – использовать законы аргументированного построения речевых высказываний в межличностном общении и профессиональной деятельности; <i>владеть:</i> – навыками диалогического общения;
ОК-10	способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	<i>знать:</i> - нормы, правила и способы осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском языке для решения широкого круга задач в профессионально-ориентированной сфере.

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<i>уметь:</i> -грамотно составлять документы делового характера на русском языке <i>владеть:</i> - навыками осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском языке для решения широкого круга задач в профессионально-ориентированной сфере
ОК-11	способность к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков	<i>знать:</i> – принципы построения и логику устной и письменной речи на иностранном языке; <i>уметь:</i> – использовать знание иностранного языка в межличностном общении и профессиональной деятельности; <i>владеть:</i> навыками делового общения на иностранном языке;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Данная дисциплина относится к базовой части Блока 1 учебного плана ОПОП. Дисциплина изучается по заочной форме обучения на 3 курсе.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения таких дисциплин как «Экономическая социология», «Профессиональная этика», «Психология профессиональной деятельности».

Содержание подготовки по данному курсу логически связано с такими дисциплинами, изучаемой студентами параллельно, как «Экономика и организация производства», «Основы профессиональной деятельности в сфере экономической безопасности»

Материал дисциплины является основой для подготовки к государственной итоговой аттестации (государственный экзамен и защита выпускной квалификационной работы).

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ 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
Общая трудоемкость дисциплины	144
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	14
лекции	6
практические занятия	8
2. Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	130
самостоятельные занятия	122
контроль	8
Вид промежуточной аттестации обучающегося	Зачет, зачёт 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». Трактовка «коммуникации» в работах институционалистов и неоклассиков.
1.2. Основные модели коммуникации	Простая коммуникационная модель (Г. Лассуэлл), модель К. Шеннона и У. Уивера, 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, 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	

Раздел дисциплины	Содержание
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 публичных отношений	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. Хрономика. 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. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции. Межкультурная компетентность. Концептосфера бизнесмена (сопоставительный анализ)
10.3. Деловая культура немцев	
10.4. Деловая культура арабов.	
10.5. Деловая культура японцев	

<i>Установочная сессия</i>						
№ п/п	Тема	Общая трудоем- кость, всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоя- тельная работа обучающихся
			всего	Лекции	практи- ческие занятия	
4.1	Взаимосвязь дисциплин	4	0	0	0	4
4.2	Коммуникативные качества речи	4	0	0	0	4
	Всего:	36	8	4	4	28
5 семестр						
Модуль 5. Организационные коммуникации						
5.1	Менеджмент как основа делового общения	9	3	1	2	6
5.2	Типы организационных структур и типы коммуникативных стратегий	9	1	0	1	8
Модуль 6. Письменная и устная деловая коммуникация (на иностранном языке)						
6.1	Деловая коммуникация в формате публичных выступлений (презентаций) на иностранном языке	9	2	1	1	6
6.2	Письменная деловая коммуникация (в том числе на иностранном языке)	9	0	0	0	6
	Всего:	36	6	2	4	26
6 семестр						
Модуль 7. Деловой речевой этикет						
7.1	Деловой этикет в организации	4	0	0	0	4
7.2	Этика деловых переговоров	6	0	0	0	6
Модуль 8. Имидж как средство делового общения						
8.1	Имиджология и паблик релейшнз	6	0	0	0	6
Модуль 9. Невербальная коммуникация.						
9.1.	Особенности невербальной коммуникации	6	0	0	0	6
Модуль 10. Национально-культурные особенности делового общения.						
10.1	Барьеры в коммуникации и способы их преодоления	6	0	0	0	6
10.2.	Деловая культура англичан.	4	0	0	0	4
10.3	Деловая культура немцев.	5	0	0	0	5
10.4	Деловая культура арабов	4	0	0	0	4
10.5	Деловая культура японцев	5	0	0	0	5

Модуль 11. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.						
11.1	Деловое общение в современном мире	6	0	0	0	6
Модуль 12. Психология влияния в деловом общении. Переговоры.						
12.1	Деловое общение и риторика.	4	0	0	0	4
12.2	Специфика ведения переговоров	8	0	0	0	8
12.3	Методы эффективного речевого воздействия	8	0	0	0	4
	Всего:	72	0	0	0	68
	Всего по дисциплине:	144	14	6	8	122

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	4
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»	4
Модуль 3. Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации	ПР	Выполнение заданий практического занятия-семинара. Практикум на иностранном языке по теме «Small talk»	0
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	12
Модуль 4. Деловое общение и Культура речи	ПР	Выполнение заданий и дискуссия по теме «Что такое коммуникативная компетенция?»	0
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	8
Модуль 5. Организационные коммуникации	ПР	Проектирование ситуаций делового общения (авторское моделирование, опыт) Кейсы по теме (в том числе на иностранном языке).	3
	СР	Разработка модели «компании» своей мечты с учётом всех её основных составляющих. Модель организационной коммуникации.	14
		Контрольные задания по теме	3
Модуль 6. Письменная и	ПР	Составление презентации по проекту «Компания моей мечты» (на русском и иностранном языках).	1

Тема	Вид занятий*	Содержания	Часы
устная деловая коммуникация (на иностранном языке)		Практика написания деловых писем (на иностранном языке)	
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	13
		Итоговая контрольная работа	3
Модуль 7. Деловой речевой этикет	ПР	Деловая игра «Акулы и дельфины»	0
Модуль 8. Имидж как средство делового общения	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, эссе по одной из дискуссионных тем модуля.	10
	ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы. Разработка PR-кампании для организации.	0
Модуль 9. Невербальная коммуникация.	СР	Эссе на тему: «Из каких компонентов складывается имидж фирмы?»	6
	ПР	Выполнение заданий и анализ языка жестов на примере (просмотр видео).	0
Модуль 10. Национально-культурные особенности делового общения.	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, эссе по теме: «Невербальная коммуникация: Восток vs. Запад».	6
	ПР	Индивидуальные и групповые проекты-презентации по теме «Деловые культуры».	0
Модуль 11. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	24
	ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	0
Модуль 12. Психология влияния в деловом общении. Переговоры.	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	6
	ПР	Деловая игра «Заключение сделки» (на русском и иностранном языках). Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	0
	СР	Итоговые контрольные задания по дисциплине	16
			4

* 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. 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>

3. 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/>

4. Асташина О.В. Кейсы и тестовые задания по дисциплине «Культура речи и деловое общение»: методические указания/ Рязан. гос. радиотехн. ун-т; Рязань, 2019.

5. Асташина О.В. Деловое общение на английском языке: материалы для самостоятельной работы «Культура речи и деловое общение» / Рязан. гос. радиотехн. ун-т; Рязань, 2017.

6. Методическое обеспечение дисциплины (см. документ “Методическое обеспечение по дисциплине «Деловые коммуникации»”).

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. — 2227-8397. — Режим доступа: <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. — 978-5-4487-0472-7. — Режим доступа: <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. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <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 [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Г. Титова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 239 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/15478.html>

б) дополнительная литература

1. 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>

2. Брайан, Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Гарнер Брайан ; пер. В. Уразаева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — 978-5-91657-940-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>

3. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 136 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/48565.html>

4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 209 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/8539.html>

5. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 183 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/8540.html>
6. 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>
7. 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>
8. 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>
9. 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>
10. 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>

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.rrtu/>
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/>

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

В рамках реализации образовательной программы при проведении занятий по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- удаленные информационные коммуникации между студентами и преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия, посредством электронной почты, позволяющие осуществлять оперативный контроль графика выполнения и содержания контрольных заданий, решение организационных вопросов, удаленное консультирование;
- поиск актуальной информации для выполнения самостоятельной работы и контрольных заданий;
- доступ к информационным справочным системам.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Название ПО	№ лицензии	Количество мест
Операционная система Windows	номер подписки 700102019	бессрочно
Kaspersky Endpoint Security	№2922-190228-101204-557-1191	На 1000
Mozilla Firefox	свободно распространяемая	без ограничений
Adobe Acrobat Reader	свободно распространяемая	без ограничений
LibreOffice	свободно распространяемая	без ограничений
OpenOffice	свободно распространяемая	без ограничений
7Zip-Manager	свободно распространяемая	без ограничений

Перечень информационных справочных систем:

– Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/online/>. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный, Договор № 1342/455-10, без ограничений.

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

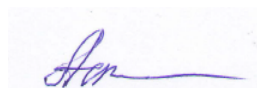
№ п/п	Наименование специальных помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного обеспечения и информационных справочных систем
1	№ 333 (здание учебно-административного корпуса) Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	компьютерная техника (1ПК), Компьютер Intel мультимедийное оборудование: Проектор Epson EB-X12 специализированная мебель: 80 стульев, 40 столов	1.Операционная система семейства Windows (Microsoft Imagint, номер подписки 700102019 (бессрочно). 2. Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191 с 28.02.2019 по 07.03.2021). 3. 7Zip-manager – свободное ПО, 4. OpenOffice - свободное ПО, 5. LibreOffice - свободное ПО
2	Ауд. № 450 (здание учебно-административного корпуса) Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, №	20 мест, 1 мультимедиа проектор (Toshiba TDP-XP1. Технические характеристики: Энергопотребление 280 Вт, Вес 2,2кг, Размеры 270х98х198 мм, Проекционное расстояние 1-12 м, Разрешение 1024Нх 768V, Встроенная колонка 2Вт,PC интерфейс 1RS-232C, диагональ изображения 0.6-7.7 м.), доска, 1 экран, специализированная мебель, 12 столов	1.Операционная система семейства Windows (Microsoft Imagint, номер подписки 700102019 (бессрочно). 2. Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191 с 28.02.2019 по 07.03.2021); 3. 7Zip-manager – свободное ПО, 4. OpenOffice - свободное ПО, 5. LibreOffice - свободное ПО
3	Ауд. № 501 к.2 (здание лабораторного корпуса) Аудитория для самостоятельной работы	25 компьютеров (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, Компьютеры Intel, специализированная мебель: 25 стульев, 13 столов	1.Операционная система семейства Windows (Microsoft Imagint, номер подписки 700102019 (бессрочно). 2. Лицензия на право использования Kaspersky Endpoint Security для бизнеса на 1000 рабочих посадочных мест (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191 с 28.02.2019 по 07.03.2021), 3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - договор об информационной поддержке № 1342/455-100 от 28.10.2011г. 4. 7Zip-manager – свободное

			ПО, OpenOffice - свободное ПО, LibreOffice - свободное ПО
4	Ауд. 502 к.2 (здание лабораторного корпуса) Аудитория для самостоятельной работы	25 компьютеров (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, Компьютеры Intel, специализированная мебель: 25 стульев, 13 столов	1.Операционная система семейства Windows (Microsoft Imagint, номер подписки 700102019 (бессрочно). 2. Лицензия на право использования Kaspersky Endpoint Security для бизнеса на 1000 рабочих посадочных мест (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191 с 28.02.2019 по 07.03.2021), 3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - договор об информационной поддержке № 1342/455-100 от 28.10.2011г. 4. 7Zip-manager – свободное ПО, 5. OpenOffice - свободное ПО, 6. LibreOffice - свободное ПО

Программу составил:

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 «Экономическая безопасность, анализ и учет»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.Б.35 «Деловые коммуникации»

Специальность
38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация № 2
Экономика и организация производства на режимных объектах

Уровень подготовки

специалитет

Квалификация выпускника – экономист

Форма обучения – заочная

Рязань 2019 г

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 и зачёта с оценкой. Форма проведения зачёта – тестирование и выполнение практического задания, представленного в виде кейса.

2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)</i>	<i>Код контролируемой компетенции (или её части)</i>	<i>Вид, метод, форма оценочного мероприятия</i>
1	Введение в теорию коммуникации.	ОК-10	Зачёт с оценкой
2	Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы)	ОК-4, ОК-5, ОК-11	Зачёт с оценкой
3	Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации	ОК-5, ОК-11, ОК-10	Зачёт с оценкой
4	Деловое общение и Культура речи	ОК10, ОК-11	Зачёт с оценкой
5	Организационные коммуникации	ОК-5, ОК-10, ОК-11	Зачёт с оценкой
6	Письменная и устная деловая коммуникация (в том числе на иностранном языке)	ОК-10, ОК-11	Зачёт с оценкой
7	Деловой речевой этикет	ОК-5, ОК-10	Зачёт с оценкой
8	Имидж как средство делового общения.	ОК-5	Зачёт с оценкой
9	Невербальная коммуникация.	ОК-5	Зачёт с оценкой
10	Национально-культурные особенности делового общения	ОК-5, ОК-11, ОК-7	Зачёт с оценкой
11	Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.	ОК10, ОК-11	Зачёт с оценкой
12	Психология влияния в деловом общении. Переговоры.	ОК-7	Зачёт с оценкой

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

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

- 1) нулевой уровень является не достаточным для обучающихся. Дисциплина не освоена (не зачтено). Оценка – неудовлетворительно.
- 2) элементарный уровень является не достаточным для обучающихся. Дисциплина не освоена (не зачтено). Оценка – неудовлетворительно.
- 3) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины. Дисциплина освоена (зачтено). Оценка – удовлетворительно.
- 4) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины. Дисциплина освоена (зачтено). Оценка – хорошо.
- 5) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования. Дисциплина освоена (зачтено). Оценка – отлично.

Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:

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

Шкала оценивания	Критерий
5 баллов (эталонный уровень)	Кейс решён верно. Аргументация логически выстроена.
4 балла (продвинутый уровень)	Кейс решён верно, но имеются неточности (1-2).
≤ 3 баллов (пороговый уровень)	Кейс решён верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
≥ 2 баллов	Кейс решён неверно.
0 баллов	Кейс не решён

б) описание критериев и шкалы оценивания теста

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

На зачёт выносится 1 кейс и 1 тест. Максимально студент может набрать 10 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено», «незачтено».

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который набрал в сумме 6 баллов 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 6 баллов или не выполнил всех предусмотренных в течении семестра тестовых работ.

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Промежуточная аттестация (зачёт)

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОК-10	способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке
ОК-11	способность к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков

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 хронимику
 - 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
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности

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. Коллинз 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. الله شاء إن). 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 tet-a-tet. 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 хаши (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?

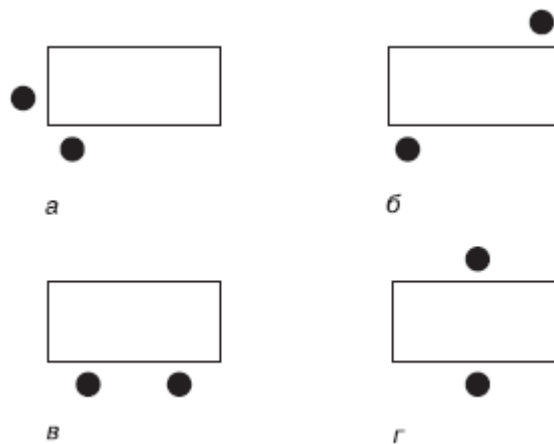
Ответ:

1. *Правильные действия Мартина: пунктуальность (пришёл на встречу вовремя), умение пользоваться хаши, 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) - г 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
ОК-7	способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии

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

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

Кафедра «Экономическая безопасность, анализ и учет»

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.35 «Деловые коммуникации»

Специальность
38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация № 2
Экономика и организация производства на режимных объектах

Уровень подготовки
специалитет

Квалификация выпускника – экономист

Форма обучения – заочная

Рязань 2019 г

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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 – не менее 10-15 минут.

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

Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – не менее 1 часа в неделю.

Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»)

Рекомендуется следующим образом организовать работу, необходимую для изучения дисциплины:

1) написание конспекта лекций: основные положения, выводы, формулировки, обобщения фиксировать кратко, схематично и последовательно, а также пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины;

2) подготовка к практическим занятиям: необходимо изучить рекомендованные преподавателем источники (основную и дополнительную литературу, Интернет-ресурсы) и выполнить подготовительные задания;

3) при изучении дисциплины очень полезно самостоятельно изучать материал, который еще не прочитан на лекции, не применялся на практическом занятии (тогда лекция будет понятнее). Однако легче при изучении дисциплины следовать изложению материала на лекции.

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

- после лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня нужно сначала просмотреть и обдумать текст прослушанной лекции;
- при подготовке к следующей лекции нужно просмотреть текст предыдущей лекции;
- в течение периода времени между занятиями выбрать время для самостоятельной работы в библиотеке, проверить термины, понятия с помощью рекомендованной основной и дополнительной литературы, выписать толкования в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендованной основной и дополнительной литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии;

Рекомендации по работе с литературой

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта изучается и дополнительная рекомендованная литература. Полезно использовать несколько источников по дисциплине. Рекомендуется после изучения очередного параграфа ответить на несколько простых вопросов по данной теме. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе вопросы по изученной теме, попробовать ответить на них. Литературу по дисциплине рекомендуется изучать в библиотеке или с помощью сети Интернет.

Перечень основной и дополнительной литературы представлен в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ “Карта обеспеченности дисциплины «Экономическая социология» учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами”).

Работа студента на лекции

Только слушать лекцию и записывать за лектором все, что он говорит, недостаточно. В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, анализировать основные положения. Прослушанный материал лекции студент должен проработать. От того, насколько эффективно он это сделает, зависит и прочность усвоения знаний, и, соответственно, качество восприятия предстоящей лекции, так как он более целенаправленно будет ее слушать. Необходим систематический труд в течение всего семестра.

При написании конспекта лекций следует придерживаться следующих правил и рекомендаций:

конспект лекций нужно записывать «своими словами» лишь после того, как излагаемый лектором тезис будет вами дослушан до конца и понят;

при конспектировании лекции следует отмечать непонятные вопросы, записывать те пояснения лектора, которые показались особенно важными;

при ведении конспекта лекций рекомендуется вести нумерацию тем, разделов, что позволит при подготовке к сдаче экзамена не запутаться в структуре лекционного материала;

рекомендуется в каждом пункте выразить свое мнение, комментарий, вывод.

При изучении лекционного материала у студента могут возникнуть вопросы. С ними следует обратиться к преподавателю после лекции, на консультации, практическом занятии.

Конспект лекций каждый студент записывает лично для себя. Поэтому конспект надо писать так, чтобы им было удобно пользоваться.

Подготовка к практическим занятиям

Практические занятия существенно дополняют лекции по дисциплине. В процессе анализа и решения задач, тестов, обсуждения теоретических и практических вопросов студенты расширяют и углубляют знания, полученные из лекционного курса, учебных пособий и учебников, дистанционного учебного курса. В процессе решения задач вырабатываются навыки вычислений, работы литературой.

В часы самостоятельной работы студенты должны решать задачи, тесты, которые они не успели решить во время аудиторных занятий, а также те задачи, тесты, которые не получились дома. Отсутствие спешки на таких занятиях должно дать положительный эффект.

Методические рекомендации к контрольной работе

Контрольная работа является одним из видов самостоятельной учебной работы студентов-заочников, формой контроля освоения ими учебного материала по дисциплине, уровня знаний, умений и навыков.

При подготовке контрольных работ необходимо руководствоваться тематикой, которую рекомендует преподаватель, выбрав один из вариантов. Варианты контрольных работ распределяются преподавателем дисциплины.

Требования к оформлению контрольной работы.

Письменную контрольную работу представляют в печатном виде, формат-А-4, шрифт-14, межстрочный интервал-1,5, поля: верхнее поле – не менее 15 мм, нижнее поле – не менее 15 мм, левое поле – не менее 30 мм, правое поле – не менее 15 мм; нумерация страниц в правом верхнем углу обязательна. Объем работы 7-10 стр.

На титульном листе отмечается название учебного заведения, дисциплина, по которой выполняется контрольная работа, номер группы, фамилия, имя, отчество (полностью), дата выполнения. На второй странице указывается тема, содержание (план) контрольной работы и номер варианта. В конце контрольной работы прикладывается приложение (если есть).

Список используемой литературы приводится в алфавитном порядке и оформляется в соответствии с требованиями (образцы основных библиографических описаний в приложении 3). Он должен содержать публикации последних лет (желательно, не позднее 10-ти лет) и ссылки на страницы сайтов интернет-ресурсов.

По ходу изложения текста контрольной работы обязательно выполняются ссылки на используемые источники, например: [1, с.1]. Первая цифра после квадратной скобки - это номер источника, затем запятая, затем буква «с»- это страница, следующая цифра – это номер источника и квадратная скобка закрывается. Каждый вопрос, рассматриваемый студентом в контрольной работе должен заканчиваться выводом. Домашняя контрольная работа предоставляется методисту заочного отделения до или во время экзаменационной сессии.

Проверку (рецензирование) контрольных работ осуществляет преподаватель, закреплённый за данной учебной группой. Домашняя контрольная работа проверяется и рецензируется по пятибалльной системе. Не зачтённые контрольные работы возвращаются студенту для устранения замечаний. Переписывать не зачтенные работы не допускается. Критерии оценки знаний студентов Качественные характеристики - полнота, обобщенность, системность.

Основные показатели, конкретизирующие критерии знаний студентов - это оценки “5”, “4”, “3”, “2”, “1”. Основные показатели знаний студентов Оценка Полнота, системность,

прочность знаний Обобщенность знаний “5”. Изложение полученных знаний в письменной или графической форме, полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы. Выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявление причинно-следственных связей; формулировка выводов и обобщений; свободное оперирование известными фактами и сведениями с использованием сведений из других предметов “4”. Изложение полученных знаний в письменной и графической форме, полное выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтезе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентами после указания преподавателя на них синтеза; выявлений причинно-следственных связей; формулировка выводов и обобщений, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки; подтверждение изученного известными фактами и сведениями “3”. Изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя Затруднения при выполнении существенных признаков изученного, при выявлении причинно-следственных связей и формулировке выводов “2”. Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя Бессистемное выделение случайных признаков изученного; неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы “1” Полное незнание и непонимание учебного материала (студент не может ответить ни на один поставленный вопрос)

Подготовка к сдаче зачета

Зачет – форма промежуточной проверки знаний, умений, владений, степени освоения дисциплины.

Главная задача зачета состоит в том, чтобы у студента из отдельных сведений и деталей составилось представление об общем содержании соответствующей дисциплины. Готовясь к зачету, студент приводит в систему знания, полученные на лекциях, на практических занятиях, разбирается в том, что осталось непонятным, и тогда изучаемая им дисциплина может быть воспринята в полном объеме с присущей ей строгостью и логичностью, ее практической направленностью.

На зачете оцениваются:

понимание и степень усвоения теории;

методическая подготовка;

знание фактического материала;

знакомство с основной и дополнительно литературой, а также с современными публикациями по данному курсу;

логика, структура и стиль ответа, умение защищать выдвигаемые положения.

Но значение зачет а не ограничивается проверкой знаний. Являясь естественным завершением работы студента, они способствуют обобщению и закреплению знаний и умений, приведению их в строгую систему, а также устранению возникших в процессе занятий пробелов.

Студенту важно понять, что самостоятельность предполагает напряженную умственную работу. Невозможно предложить алгоритм, с помощью которого преподаватель сможет научить любого студента успешно осваивать дисциплину. Нужно, чтобы студент ставил перед собой вопросы по поводу изучаемого материала, которые можно разбить на две группы:

вопросы, необходимые для осмысления материала в целом;

текущие вопросы, которые возникают при детальном разборе материала.

Студент должен их ставить перед собой при подготовке к экзамену, и тогда на подобные вопросы со стороны преподавателя ему несложно будет ответить.

Подготовка к зачету не должна ограничиваться беглым чтением конспекта лекций, даже, если они выполнены подробно и аккуратно. Механического заучивания также следует избегать. Более надежный и целесообразный путь – это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, увязке различных тем и разделов, закреплении путем решения задач, тестов.

Перед зачетом назначается консультация, цель которой – дать ответы на вопросы, возникшие в ходе самостоятельной подготовки. Здесь студент имеет полную возможность получить ответ на все неясные ему вопросы. А для этого он должен проработать до консультации весь курс. Кроме того, преподаватель будет отвечать на вопросы других студентов, что будет

повторением и закреплением знаний для всех студентов. Лектор на консультации, как правило, обращает внимание на те разделы, по которым на предыдущих зачетах ответы были неудовлетворительными, а также фиксирует внимание на наиболее трудных разделах курса.

Подготовку к экзаменам следует начинать с общего планирования своей деятельности в сессию, с определения объема материала, подлежащего проработке. Необходимо внимательно сверить свои конспекты лекций с программой, чтобы убедиться в том, все ли разделы отражены в лекциях. Отсутствующие темы законспектировать по учебнику и учебному пособию. Более подробное планирование на ближайшие дни будет первым этапом подготовки к очередному экзамену. Второй этап предусматривает системное изучение материала по данному предмету с обязательной записью всех выкладок, выводов, терминов. На третьем этапе - этапе закрепления – полезно чередовать углубленное повторение особенно сложных вопросов с беглым повторением всего материала.

2. ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа 1.

1. Кратко опишите основные понятия общения, охарактеризуйте его роль в деловой жизни.
2. Раскройте понятие Small talk (темы «табу» для начала ведения деловых переговоров).
3. Какие контаминирующие формы привели к возникновению следующих ошибочных структур?
Играть значение, изобретать Америку, согласно с правилами, одержать первенство, счастливая година, уровень расширяется, цена дорожает, заведующий детского сада, ни гроша ни двора, ахиллесова рана, вернуться в свои пенаты, поднять тост, неминуемый триумф, зачатые друзья, в районе 5 часов вечера.
4. Изучите сайт конкретной организации (British Airways\ Sberbank\ Ryazan Radio Engineering University etc.). Перечислите виды и формы делового общения организации. Определите тип организационной культуры, коммуникативную стратегию.
5. Переведите на русский язык деловое письмо.

Asking to Establish Business Relations

Dear Sirs,

Your name and address have been recommended to us by the Commercial Counselor's Office of our Embassy in your country as well-established importers of light industrial goods in your country. We now avail ourselves of this opportunity to write to you and see if we can establish business relations by a start of some practical transactions.

Our corporation is established for the purpose of carrying on import and export business as well as other activities in connection with foreign trade. We are active in commercial intercourse with the trade and financial circles of various countries and districts. We are striving to expand economic cooperation and exchange of technology with foreign countries, and to utilize common and reasonable international practices in a flexible way.

To acquaint you with light industrial goods we handle, we are sending you, by separate airmail, a commodity list and several sample books for your reference. We welcome your inquiries.

Yours faithfully,

Контрольная работа 2.

1. Понятие и содержание этики делового общения.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.

3. Представьте классификацию конфликтов. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
4. Изучите сайт конкретной организации (British Airways\Sberbank\ Ryazan Radio Engineering University etc.). Перечислите виды и формы делового общения организации. Определите тип организационной культуры, коммуникативную стратегию.
5. Переведите на русский язык деловое письмо.

Sales Promotion

Dear Sirs,

Thank you for your letter of June 18 ordering 8,000 meters of 100 cm wide watered silk.

We regret to say that we can no longer supply this silk. Fashions constantly change and in recent years the demand for watered silks has fallen to such an extent that we ceased to produce them.

In their place we can offer our new Gossamer brand of rayon. This is a finely woven, hardwearing, non-creasable material with a most attractive luster. The large number of repeat orders we regularly receive from leading distributors and dress manufacturers is a clear evidence of the widespread popularity of this brand. At the low price of only \$1.10 per meter, this rayon is much cheaper than silk and its appearance is just as attractive.

We also manufacture other cloths in which you may be interested, and are sending a complete range of patterns by parcel post. All these cloths are selling very well in many countries and can be supplied from stock. If, as we hope, you decide to place an order, we could meet it within three weeks.

We hope to hear from you soon.

Very cordially yours,

Контрольная работа 3

1. Цели и методы ведения деловых переговоров
2. Изучите сайт конкретной организации (British Airways\Sberbank\ Ryazan Radio Engineering University etc.). Перечислите виды и формы делового общения организации. Определите тип организационной культуры, коммуникативную стратегию.
3. Служебный этикет как норма служебных отношений
4. Вербальные средства общения.
5. Переведите на русский язык деловое письмо.

Comparison of Goods

Gentlemen:

We are pleased to learn from China Council for the Promotion of International Trade who informed us that you are in the market for honey.

We wish to inform you that we are specialized in the export of the commodity. Chinese honey is popular with European customers with its special flavor.

As requested, we now enclose our quotation sheet with samples and catalogues to be sent under separate cover. We trust that the quoted price is acceptable to you, which is 10% lower than that of the similar article of Indian origin. A fair comparison in quality between our products and those of other suppliers will convince you of the reasonableness of our quotations.

We would suggest that you send us your trial order as soon as possible, as there is a brisk demand for this article.

Yours faithfully,

Контрольная работа 4

1. Основные правила оформления служебных документов
2. Изучите сайт конкретной организации (British Airways\Sberbank\ Ryazan Radio Engineering University etc.). Перечислите виды и формы делового общения организации. Определите тип организационной культуры, коммуникативную стратегию.
3. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.
4. Общение: виды, структура и функции.
5. Переведите на русский язык деловое письмо.

Recommendation of a Substitute

Dear Sirs,

We are delighted to receive your letter of November 18 asking whether we can supply you with Art. No.6024. However, we regret to tell you that the said article is not available owing to the rush of orders.

In order to meet your demand, we would recommend an excellent substitute. It is as good as the inquired article in quality, but the price is 25% lower. It has already found a ready market in Asia. We are dead sure it will meet with warm reception in your country as well.

Full details of our export prices and terms of business are enclosed with this letter. Our illustrated catalogues and sales literature are being sent by separate post.

You may be sure of our immediate attention to your order, which we look forward to receiving.

Sincerely yours,

Контрольная работа 5

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Изучите сайт конкретной организации (British Airways\Sberbank\ Ryazan Radio Engineering University etc.). Перечислите виды и формы делового общения организации. Определите тип организационной культуры, коммуникативную стратегию.
3. Приведите примеры и охарактеризуйте организации с преобладанием вертикальной, горизонтальной коммуникации. К какому типу культуры они относятся?
4. Разновидности писем и особенности их составления.
5. Переведите на русский язык деловое письмо.

Placing an Order

Gentlemen:

Enclosed please find our order No. AB3015, for Canvas Shoes in assorted sizes, colors and designs.

We have decided to accept the 8% discount you offered and terms of payment, viz. Documents against Payment, but would like these terms to be reviewed in the near future.

Would you please send the shipping documents and your sight draft to Northminster Bank (City Branch) Deal Street, Birmingham B3 ISQ?

If you do not have any of the listed items in stock, please do not send substitutes in their place.

We would appreciate delivery within the next six weeks, and look forward to your acknowledgement.

Yours sincerely,

Enc. : Order form No. AB 3015

3. СПИСОК ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. Деловые коммуникации как научно-практическая дисциплина (статус, объект, цели, задачи: основные понятия)
2. Функции языка и речи, структура языка и речи, их взаимосвязь.
3. Основные риторические категории
4. Понятие общения, делового общения, коммуникации.
5. Основные функции общения.
6. Виды общения (классификация по различным основаниям), структура общения (по Г. М. Андреевой).
7. Коммуникативный процесс. Особенности передачи информации.
8. Взаимодействие в процессе общения. Стратегии взаимодействия.
9. Восприятие партнеров по общению.
10. Виды общения: монологическое, ритуальное, диалогическое.
11. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.
12. Деловые коммуникации: структура, виды
13. Формы делового общения (общая характеристика)
14. Вербальное деловое общение (умение слушать и вести беседу)
15. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
16. Невербальная коммуникация (виды)
17. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
18. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Правила подготовки и проведения служебного совещания.
20. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
21. Телефонный разговор в деловом общении.
22. Слушание в структуре делового общения. Профессиональное слушание.
23. Активное и пассивное слушание. Техники активного слушания.
24. Характеристика манипулятивного делового общения.
25. Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение, заражение.
26. Способы манипуляций в деловом общении. Защита от манипуляций в деловом общении.
27. Этикетные нормы в деловом общении (речевой этикет).
28. Профессиональная этика: понятие, виды, особенности.
29. Этические кодексы современных деловых компаний. Этика делового общения в организации.

- 30. Внутренний и внешний имидж как создание образа.
- 31. Культура внешности.
- 32. Манеры поведения.
- 33. Имидж как средство делового общения.
- 35. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции.
- 36. Модели коммуникации.
- 37. Цифровой этикет в деловой коммуникации
- 38. Организационная коммуникация: виды коммуникативных стратегий
- 39. Горизонтальные коммуникации в организации (понятие «Бирюзовая» организация)
- 40. Коммуникация в адхократических и классических (традиционных) организационных структурах.

4. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Модуль 1. «Введение в теорию коммуникации»

Цель: ознакомление с основными подходами к изучению «коммуникации».

Задание для практического занятия

1. Практикум-семинар по представлению различных моделей коммуникации. Доклады по моделям коммуникации.

Задания для самостоятельной работы

Поработайте со списком рекомендованной литературы и представьте наиболее адекватное, на ваш взгляд, определение следующим терминам (термины варьируются в зависимости от характера итогов практического занятия)

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3,]

Дополнительная: [8]

Модуль 2. «Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы)»

Цель: систематизация знаний о структуре, видах и формах деловой коммуникации.

Задание для практического занятия

- 1. Круглый стол по теме «Современные проблемы изучения дисциплины»
- 2. Практикум по деловому общению на иностранном языке. Диалогическое общение (тема Знакомство)

Задания для самостоятельной работы

Перевод и составление диалогов по теме «Знакомство»

Рекомендуемая литература:

Учебно-методическое обеспечение дисциплины [5]

Дополнительная: [9]

Модуль 3. Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации

Цель: систематизация знаний о структуре, видах, функции общения.

Задание для практического занятия-семинара

- 1. Понятие Коммуникация (его отличие от общения).
- 2. Охарактеризуйте структуру общения, функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения.
- 3. Практикум на иностранном языке по теме «Small talk»

Задания для самостоятельной работы

Перевод и составление диалогов по теме «Small talk»

Контрольные задания по теме.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [1, 4, 5, 6, 7, 9]

Модуль 4. «Деловое общение и Культура речи»

Цель: проследить неразрывную связь двух дисциплин.

Задание для практического занятия-семинара

1. Анализ лексики (русской и иноязычной) с помощью треугольника Г. Фреге.
2. Дискуссия «Что такое коммуникативная компетенция?» Критерии оценки коммуникативных компетенций.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте паспорт коммуникативной компетенции менеджера\руководителя организации.

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 4]

Дополнительная: [3, 5, 6, 8]

Модуль 5 «Организационные коммуникации»

Цель: Определение базовых компонентов и моделирование организационной коммуникационной структуры. Модели организационной коммуникации. Коммуникативные процессы в организациях.

Задание для практического занятия

Проектирование ситуаций делового общения (авторское моделирование, опыт)

Кейсы по теме (в том числе на иностранном языке).

Вопросы для обсуждения

1. Основные речевые стратегии в организации
2. Разработать базовые компоненты коммуникативной стратегии организации.
3. Представить авторскую модель организации и коммуникативных стратегий в ней.

Задания для самостоятельной работы

1. Проектная работа – разработать «компанию» своей мечты с учётом всех её основных составляющих. Определить структуру коммуникации, процессы, коммуникативные стратегии.

Рекомендуемая литература

Учебно-методическое обеспечение дисциплины: [4, 5]

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [3, 4, 6, 8]

Контрольные задания по теме.

Модуль 6 «Письменная и устная деловая коммуникация» (на иностранном языке)

Цель: формирование умений иноязычной вербальной коммуникации в профессиональной деятельности специалистов. Получить навыки составления резюме, отчётов, деловых писем на иностранном языке.

Задание для практического занятия

Составление презентации по проекту «Компания моей мечты» (на русском и иностранном языках).

Практика написания деловых писем (на иностранном языке)

Задания для самостоятельной работы

Рекомендуемая литература

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:[5]

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [2, 3, 4, 6, 8]

Модуль 7. «Деловой речевой этикет»

Цель: осмысление основных аксиологических понятий; анализ и систематизация ценностных ориентаций организаций различного типа.

Задание для практического занятия

Деловая игра «Акулы и дельфины» 1. Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания для отработки на практике (на русском и иностранном языках).

Задания для самостоятельной работы

Напишите эссе на одну из тем:

1. Духовные и нравственные ценности в контексте диалога культур.
2. Сформулировать кодекс этических правил менеджера организации типа Аполлон.
3. Динамика развития духовных и нравственных ценностей в организациях с рабочей культурой Афины.
3. Динамика развития духовных и нравственных ценностей в организациях с рабочей культурой Зевса.

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 3, 4, 5, 7,10]

Модуль 8. «Имидж как средство делового общения»

Цель: рассмотреть сущность и содержание понятий Имиджелогия и паблик релейшнз

Задание для практического занятия

1. Разработка «PR-кампания для:
 - Компании по производству мягких игрушек
 - Автотехцентра
 - Юридической фирмы
 - Производственного объединения
 - Косметического салона
 - Нового ресторана
 - Образовательного центра

Задания для самостоятельной работы:

Напишите эссе на тему: «Из каких компонентов складывается имидж фирмы?»

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 4, 6, 7,8,]

Модуль 9. Невербальная коммуникация.

Цель: ознакомление с цивилизационным языком жестов. Проксемика. Хронемика.

Задание для практического занятия

Анализ языка жестов на примере (просмотр видео).

Задания для самостоятельной работы:

В рамках самостоятельной работы предлагается выполнить письменную работу по теме:
Невербальная коммуникация: Восток vs. Запад

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 5, 8, 7, 9]

Модуль 10. «Национально-культурные особенности делового общения»

Цель: формирование умений корректного вербального и невербального поведения при диалоге с иноязычными коммуникантами.

Задание для практического занятия

Индивидуальные и групповые проекты-презентации по теме « Деловые культуры».

Задания для самостоятельной работы:

В рамках самостоятельной работы предлагается выполнить презентационный проект на одну из тем:

- Деловая культура Японии
- Деловая культура Китая
- Деловая культура России
- Деловая культура Германии
- Деловая культура Великобритании
- Деловая культура США
- Деловая культура арабского мира

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Контрольные задания по теме.

Модуль 11. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.

Цель: навыки работы в цифровом пространстве с учётом этики делового общения.

Задание для практического занятия

Создание блогов, лонгридов, лендингов (в том числе на иностранном языке).

Задания для самостоятельной работы

Самостоятельная работа в Tilda Publishing.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Модуль 12. «Психология влияния в деловом общении». Переговоры.

Цель: освоение стратегий и тактик ведения переговоров

Задание для практического занятия

Деловая игра «Заключение сделки» (на русском и иностранном языках).

Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания для проигрывания.

Задания для самостоятельной работы

Работа в sdo.rsreu.ru с интерактивным учебным курсом «Культура речи и деловое общение»

Автор - Кадырова Э.А. (Модуль 8 – курс Starting business English \lesson 8)

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [1, 2, 4, 5, 6, 8, 9]

Итоговая контрольная работа.

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельное изучение тем учебной дисциплины способствует:

- закреплению знаний, умений и навыков, полученных в ходе аудиторных занятий;
- углублению и расширению знаний по отдельным вопросам и темам дисциплины;
- освоению умений прикладного и практического использования полученных знаний; освоению умений по аргументированному, взвешенному построению речи.

Самостоятельная работа как вид учебной работы может использоваться на лекциях, и практических занятиях, а также иметь самостоятельное значение – внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – при подготовке к лекциям и практическим занятиям, написании докладов, подготовке к презентации, зачёту.

Основными видами самостоятельной работы по дисциплине являются: составление резюме, трудовых контрактов, деловых писем, меморандумов и т. д.

Доработка конспекта лекции с применением учебника, методической и дополнительной литературы; изучение и конспектирование первоисточников; подбор иллюстраций (примеров) к теоретическим положениям; подготовка сообщения, доклада, презентации на заданную тему, самостоятельное изучение отдельных вопросов и тем курса.