Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Муромский институт (филиал)

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(МИ ВлГУ)

Отделение среднего профессионального образования

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель директора по УР
_____Д.Е. Андрианов
«_19_» ___05___ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Муром, 2026 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) №437 от 24 июня 2024 года.

Кафедра-разработчик: экономики, туризма и массовых коммуникаций.

Рабочую программу составил: к.э.н., доцент Галкина Ю.Е.

_____ от «11» мая 2026 г.
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭТиМК.

Протокол № 24 от «11» мая 2026 г.

Заведующий кафедрой ЭТиМК *Майорова Л.В.* _____
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, для получения дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника на рынке труда и продолжения образования по специальности.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Деловые коммуникации» базируется на знаниях, полученных студентами в ходе изучения курсов «Русский язык», «Литература», «Экономика», «Иностранный язык», «Обществознание». Углубление и расширение вопросов, изложенных в курсе «Деловые коммуникации», будет осуществляться во время работы студентов над дисциплинами «Экономика труда», «Основы предпринимательской деятельности», «Бизнес-планирование».

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Целью дисциплины является изучение теории и практики деловых коммуникаций для обеспечения овладения знаниями, умениями и навыками в области деловой коммуникации, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

Задачами изучения данной дисциплины являются формирование у студентов теоретических знаний в виде системы понятий и соответствующих концепций, составляющих основу данной научной дисциплины, а также демонстрация их значимости для решения прикладных практических задач в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- Знать основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, этические нормы, особенности делового этикета (ОК 05.) (ОК 05.).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках (ОК 09.).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен владеть следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часа, в том числе:
обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 36 часов;
самостоятельной нагрузки обучающегося 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
	3 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
В том числе:	
лекционные занятия	18
практические занятия	18
лабораторные работы	
контрольные работы	
курсовая работа / индивидуальный проект	0
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
Итоговая аттестация в форме	Рейтинговая оценка

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	3 семестр		
Раздел 1	**Особенности курса**		
Тема 1.1 Предмет курса. Базовые понятия.	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Предмет курса. Базовые понятия.	2	1
	Практические занятия. Анализ эффективности деловых коммуникаций.	2	2
Тема 1.2 Особенности деловой речевой коммуникации	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Особенности деловой речевой коммуникации.	2	1
	Практические занятия. Вербальная коммуникация. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Художественный стиль. Разговорный стиль.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Современные модели коммуникации. Стереотипы коммуникации.	2	3
Раздел 2	**Коммуникативная культура**		
Тема 2.1 Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего.	2	1
	Практические занятия. Невербальная коммуникация.	2	2
Тема 2.2 Культура монологической речи	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Культура монологической речи.	2	1

	Практические занятия. Психологические аспекты деловых коммуникаций.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Структура и основные этапы делового общения.	2	3
Тема 2.3 Культура диалогической речи	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Культура диалогической речи.	2	1
	Практические занятия. Конфликтные ситуации в коммуникациях.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Типы собеседников.	2	3
Раздел 3	**Пути преодоления барьеров речевой коммуникации**		
Тема 3.1 Барьеры речевой коммуникации	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Барьеры речевой коммуникации.	2	1
	Практические занятия. Комплименты в коммуникациях.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Управленческая коммуникация и стили руководства.	2	3
Тема 3.2 Имидж как элемент делового общения	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Имидж как элемент делового общения.	2	1
	Практические занятия. Этика в деловых коммуникациях.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Языковая характеристика руководителя. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.	2	3
Тема 3.3 Этика в деловых коммуникациях.	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Этика в деловых коммуникациях.	2	1
	Практические занятия. Устные деловые коммуникации.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание и пресс-конференция.	2	3
Тема 3.4 Национальная специфика делового этикета.	*Содержание учебного материала*		
	Лекционные занятия. Национальная специфика делового этикета.	2	1
	Практические занятия. Письменные деловые коммуникации.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Речевая агрессия в условиях современного коммуникативного пространства. Формы ее проявления, способы защиты. Национальная специфика делового этикета.	4	3
Всего:		52	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению

Кабинет деловых коммуникаций

Проектор InFocus, проекционный экран, персональный компьютер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Кургаева, Ж. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2025. — 80 с. — ISBN 978-5-7882-3580-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. . https://www.iprbookshop.ru/158938.html
2. Иконникова, О. Н. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. Н. Иконникова, С. С. Калинин. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2024. — 148 с. — ISBN 978-5-9201-0178-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. . https://www.iprbookshop.ru/146867.html
3. Хоферихтер, Н. А. Деловые коммуникации. В 2 частях. Ч.1. Формы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. А. Хоферихтер. — Санкт-Петербург : Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2024. — 114 с. — ISBN 978-5-4228-0181-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. . https://www.iprbookshop.ru/146853.html

Дополнительные источники:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-3478-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. . https://www.iprbookshop.ru/142505.html
2. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / Д. Болдогоев, Э. Борчанинова, А. Глотова [и др.] ; под редакцией М. Савиной. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2025. — 279 с. — ISBN 978-5-9614-4582-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. . https://www.iprbookshop.ru/148464.html
3. Богуславская, В. В. Теория и практика коммуникации в сфере массмедиа, рекламы, межкультурного взаимодействия : учебное пособие / В. В. Богуславская. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 132 с. — ISBN 978-5-4497-4474-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. . https://www.iprbookshop.ru/152908.html

Интернет-ресурсы:

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» // Режим доступа: /http://www.consultant.ru/
2. Справочно-правовая система «Гарант» // Режим доступа: /http://www.garant.ru
3. База данных Федеральной службы статистики// Режим доступа: /http:/www.gks.ru/
4. Ресурсы электронной библиотеки// Режим доступа: /e-library http://e-library
5. Министерство экономического развития и торговли// Режим доступа: /www.economy.gov.ru
6. Новости экономики, рейтинги, исследования// Режим доступа: /www.rbc.ru
7. Сайт информационно-издательского центра «Статистика России» // Режим доступа: / www.infostat.ru

8. Материалы по социально-экономическому положению и развитию в России// Режим доступа: http://finansy.ru
9. Мониторинг экономических показателей// Режим доступа: www.budgetrf.ru
10. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации (аналитические материалы)// Режим доступа: www.cbr.ru
11. Официальный сайт Росстата// Режим доступа: www.gks.ru
12. Университетская библиотека OnLine// Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/
13. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)// Режим доступа: http://www.uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp
14. Федеральный образовательный портал "Экономика, социология, менеджмент"// Режим доступа:http://ecsocman.hse.ru/
15. РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера)// Режим доступа: http://www.rbc.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	тестирование, выполнение практических заданий
Знать основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, этические нормы, особенности делового этикета (ОК 05.)	тестирование

Приложение

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине

Деловые коммуникации

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

V1:top

V2:Деловые коммуникации

V3:ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

I: Вопрос открытого типа

S: В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как _____. Введите пропущенное слово.

+: свобода

I: Вопрос закрытого типа

S: Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные:

-: личными взаимоотношениями в коллективе

-: особенностями личности руководителя

+: спецификой профессиональной деятельности

-: требованиями повышения эффективности профессиональной деятельности

I: Вопрос открытого типа

S: Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют _____ общения. Введите пропущенное слово.

+: структуру

I: Вопрос закрытого типа

S: Из критериев, к любой переговорной стратегии относятся. Выберите один или несколько вариантов ответа.

-: приводить к необходимости продолжить переговоры

+: быть эффективными

-: затрагивать интересы третьих лиц

+: приводить к разумному соглашению

+: не портить отношения между сторонами

I: Вопрос открытого типа

S: Вопросы для обдумывания позволяют создать атмосферу _____ . Введите пропущенное слово.

+: взаимопонимания

I: Вопрос закрытого типа

S: Подбор участников дискуссии

-: затрудняет проведение свободной дискуссии

-: недопустим в целях организации свободной дискуссии

+: является важной частью подготовки к деловому совещанию

-: позволяет влиять на принятие решения

I: Вопрос открытого типа

S: Главным психологическим фактором публичного выступления является … (Введите пропущенное слово.)

+: оратор

I: Вопрос открытого типа

S: Менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный — это виды _____ общения. Введите пропущенное слово.

+: коммуникационного

I: Вопрос закрытого типа

S: Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:

-: заключительным этапом беседы

-: целями беседы

-: личностью партнера

+: первыми двумя — тремя предложениями

V4: ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

I: Вопрос открытого типа

S: Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс ... (Введите пропущенное слово.)

+: общения

I: Вопрос закрытого типа

S: В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить:

+: нерешенные вопросы

-: условия выполнения договоренностей

-: границы его компетентности

-: условия для дальнейшего сотрудничества

I: Вопрос открытого типа

S: Главными требованиями к телефонному общению являются _____ и содержательность. Введите пропущенное слово.

+: краткость

I: Вопрос закрытого типа

S: Открытые вопросы — это вопросы, которые ...

-: выявляют позитивные и нейтральные позиции

-: дополняют сведения о собеседнике

-: выясняют мотивы и позиции собеседников

+: требуют какой-то информации

I: Вопрос открытого типа

S: Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые _____. Введите пропущенное слово.

+: совещания

I: Вопрос закрытого типа

S: Мысль, для обоснования истинности или ложности которой выстраивается доказательство, называется:

-: тезисом достоверности

-: понятием тезиса

+: тезисом доказательства

-: определением тезиса

I: Вопрос открытого типа

S: Модели поведения, являющиеся предметом специального изучения, — это модели этикетные и _____. Введите пропущенное слово.

+: стратегические

I: Вопрос закрытого типа

S: В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

-: честности и отзывчивости

-: свободы и справедливости

+: тактичности и деликатности

-: простоты и общительности

I: Вопрос открытого типа

S: Для кратковременных деловых контактов используется метод _____ подхода. Введите пропущенное слово.

+: прямого

I: Вопрос открытого типа

S: Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы … (Введите пропущенное слово.)

+: переломные

I: Вопрос открытого типа

S: Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области _____. Введите пропущенное слово.

+: кинесики

I: Вопрос закрытого типа

S: В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа

-: постепенности

-: сознательности

-: вежливости

+: терпимости

I: Вопрос открытого типа

S: В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа _____. Введите пропущенное слово.

+: справедливости

I: Вопрос закрытого типа

S: На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки

-: 5-7

-: 10-15

-: 30-40

+: 20-25

I: Вопрос закрытого типа

S: В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

+: краткий и полный

-: официальный и неофициальный

-: основной и дополнительный

-: умышленный и непреднамеренный

I: Вопрос закрытого типа

S: В начале делового совещания необходимо сразу:

-: объявить повестку дня

-: высказать одну из точек зрения

+: согласовать правила работы

-: решить спорные вопросы

I: Вопрос открытого типа

S: Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____ участников обсуждения. Введите пропущенное слово.

+: типы

I: Вопрос закрытого типа

S: Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

-: вновь возникших вопросах

-: наиболее сложной проблеме

-: правоте задающего вопрос

+: том, что связывает партнеров

I: Вопрос закрытого типа

S: Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует представлять наглядно, с помощью

-: ударения, интонации

+: метких примеров, сравнений, подробностей

-: повторов, цитат

-: ярких предметов, пособий

I: Вопрос закрытого типа

S: Страх перед публичным выступлением возникает, потому что меняется наша _____.

-: информация

+: роль

-: речь

-: тема

I: Вопрос открытого типа

S:При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и _____. Введите пропущенное слово.

+: психологией

Задания для выполнения на практических занятиях размещены в информационно-образовательном портале по адресу https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=1271

Вопросы для устного опроса обучающихся

Предмет курса «Деловые коммуникации», цели и задачи.

Аспекты изучения культуры речевой коммуникации.

Понятие коммуникации. Объем понятия, сферы употребления, виды коммуникаций.

Современные модели коммуникации. Стереотипы коммуникации.

Структура речевого коммуникативного пространства.

Деловое общение как деятельность. Виды, функции, ключевые понятия делового общения.

Структура и основные этапы делового общения.

Публичный монолог. Требования культуры речи. Техника монологической речи.

Субъект и объект в речевой коммуникации. Условия эффективного общения.

Типы собеседников.

Официально-деловой стиль русского языка как форма реализации профессиональной вербальной коммуникации.

Управленческая коммуникация и стили руководства.

Жанры административного публичного монолога.

Языковая характеристика руководителя. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.

Основные этапы деловых переговоров.

Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание и пресс-конференция.

Основные виды вопросов и ответов в процессе деловой коммуникации.

Деловой телефонный диалог: особенности коммуникации.

Управление общением: приемы речевого воздействия на собеседника.

Невербальные средства общения и их роль в формировании культуры речевой коммуникации.

Барьеры коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.

Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций.

Речевая агрессия в условиях современного коммуникативного пространства. Формы ее проявления, способы защиты.

Манипуляции в современных речевых коммуникациях. Формы проявления и способы защиты.

Речевой этикет в деловом общении: функции, цели и задачи. Понятие этикетной ситуации.

Формулы речевого этикета и особенности их употребления в деловом общении.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	практические задания, тест	до 10
Рейтинг-контроль 2	практические задания, тест	до 10
Рейтинг-контроль 3	практические задания, тест	до 10
Посещение занятий студентом	Посещение лекционных, практических занятий	до 10
Дополнительные баллы (бонусы)	Активность на практических занятиях, качество выполнения заданий	до 25
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение плана самостоятельной работы студентов	до 35

2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.
Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

V1:top

V2:Деловые коммуникации

V3:ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

I: Вопрос открытого типа

S: В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как _____. Введите пропущенное слово.

+: свобода

I: Вопрос закрытого типа

S: Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные:

-: личными взаимоотношениями в коллективе

-: особенностями личности руководителя

+: спецификой профессиональной деятельности

-: требованиями повышения эффективности профессиональной деятельности

I: Вопрос открытого типа

S: Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют _____ общения. Введите пропущенное слово.

+: структуру

I: Вопрос закрытого типа

S: Из критериев, к любой переговорной стратегии относятся. Выберите один или несколько вариантов ответа.

-: приводить к необходимости продолжить переговоры

+: быть эффективными

-: затрагивать интересы третьих лиц

+: приводить к разумному соглашению

+: не портить отношения между сторонами

I: Вопрос открытого типа

S: Вопросы для обдумывания позволяют создать атмосферу _____ . Введите пропущенное слово.

+: взаимопонимания

I: Вопрос закрытого типа

S: Подбор участников дискуссии

-: затрудняет проведение свободной дискуссии

-: недопустим в целях организации свободной дискуссии

+: является важной частью подготовки к деловому совещанию

-: позволяет влиять на принятие решения

I: Вопрос открытого типа

S: Главным психологическим фактором публичного выступления является … (Введите пропущенное слово.)

+: оратор

I: Вопрос открытого типа

S: Менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный — это виды _____ общения. Введите пропущенное слово.

+: коммуникационного

I: Вопрос закрытого типа

S: Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:

-: заключительным этапом беседы

-: целями беседы

-: личностью партнера

+: первыми двумя — тремя предложениями

V4: ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

I: Вопрос открытого типа

S: Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс ... (Введите пропущенное слово.)

+: общения

I: Вопрос закрытого типа

S: В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить:

+: нерешенные вопросы

-: условия выполнения договоренностей

-: границы его компетентности

-: условия для дальнейшего сотрудничества

I: Вопрос открытого типа

S: Главными требованиями к телефонному общению являются _____ и содержательность. Введите пропущенное слово.

+: краткость

I: Вопрос закрытого типа

S: Открытые вопросы — это вопросы, которые ...

-: выявляют позитивные и нейтральные позиции

-: дополняют сведения о собеседнике

-: выясняют мотивы и позиции собеседников

+: требуют какой-то информации

I: Вопрос открытого типа

S: Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые _____. Введите пропущенное слово.

+: совещания

I: Вопрос закрытого типа

S: Мысль, для обоснования истинности или ложности которой выстраивается доказательство, называется:

-: тезисом достоверности

-: понятием тезиса

+: тезисом доказательства

-: определением тезиса

I: Вопрос открытого типа

S: Модели поведения, являющиеся предметом специального изучения, — это модели этикетные и _____. Введите пропущенное слово.

+: стратегические

I: Вопрос закрытого типа

S: В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

-: честности и отзывчивости

-: свободы и справедливости

+: тактичности и деликатности

-: простоты и общительности

I: Вопрос открытого типа

S: Для кратковременных деловых контактов используется метод _____ подхода. Введите пропущенное слово.

+: прямого

I: Вопрос открытого типа

S: Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы … (Введите пропущенное слово.)

+: переломные

I: Вопрос открытого типа

S: Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области _____. Введите пропущенное слово.

+: кинесики

I: Вопрос закрытого типа

S: В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа

-: постепенности

-: сознательности

-: вежливости

+: терпимости

I: Вопрос открытого типа

S: В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа _____. Введите пропущенное слово.

+: справедливости

I: Вопрос закрытого типа

S: На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки

-: 5-7

-: 10-15

-: 30-40

+: 20-25

I: Вопрос закрытого типа

S: В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

+: краткий и полный

-: официальный и неофициальный

-: основной и дополнительный

-: умышленный и непреднамеренный

I: Вопрос закрытого типа

S: В начале делового совещания необходимо сразу:

-: объявить повестку дня

-: высказать одну из точек зрения

+: согласовать правила работы

-: решить спорные вопросы

I: Вопрос открытого типа

S: Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____ участников обсуждения. Введите пропущенное слово.

+: типы

I: Вопрос закрытого типа

S: Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

-: вновь возникших вопросах

-: наиболее сложной проблеме

-: правоте задающего вопрос

+: том, что связывает партнеров

I: Вопрос закрытого типа

S: Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует представлять наглядно, с помощью

-: ударения, интонации

+: метких примеров, сравнений, подробностей

-: повторов, цитат

-: ярких предметов, пособий

I: Вопрос закрытого типа

S: Страх перед публичным выступлением возникает, потому что меняется наша _____.

-: информация

+: роль

-: речь

-: тема

I: Вопрос открытого типа

S:При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и _____. Введите пропущенное слово.

+: психологией

Задания для выполнения на практических занятиях размещены в информационно-образовательном портале по адресу https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=1271

Вопросы для устного опроса обучающихся

Предмет курса «Деловые коммуникации», цели и задачи.

Аспекты изучения культуры речевой коммуникации.

Понятие коммуникации. Объем понятия, сферы употребления, виды коммуникаций.

Современные модели коммуникации. Стереотипы коммуникации.

Структура речевого коммуникативного пространства.

Деловое общение как деятельность. Виды, функции, ключевые понятия делового общения.

Структура и основные этапы делового общения.

Публичный монолог. Требования культуры речи. Техника монологической речи.

Субъект и объект в речевой коммуникации. Условия эффективного общения.

Типы собеседников.

Официально-деловой стиль русского языка как форма реализации профессиональной вербальной коммуникации.

Управленческая коммуникация и стили руководства.

Жанры административного публичного монолога.

Языковая характеристика руководителя. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.

Основные этапы деловых переговоров.

Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание и пресс-конференция.

Основные виды вопросов и ответов в процессе деловой коммуникации.

Деловой телефонный диалог: особенности коммуникации.

Управление общением: приемы речевого воздействия на собеседника.

Невербальные средства общения и их роль в формировании культуры речевой коммуникации.

Барьеры коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.

Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций.

Речевая агрессия в условиях современного коммуникативного пространства. Формы ее проявления, способы защиты.

Манипуляции в современных речевых коммуникациях. Формы проявления и способы защиты.

Речевой этикет в деловом общении: функции, цели и задачи. Понятие этикетной ситуации.

Формулы речевого этикета и особенности их употребления в деловом общении.

Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания

Зачет по дисциплине выставляется по итогам текущего контроля знаний. Минимальное количество баллов - 50, максимальное - 100.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	***Уровень сформированности компетенций***
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	***Высокий уровень***
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	***Продвинутый уровень***

50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	***Пороговый уровень***
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	***Компетенции не сформированы***

3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...
- разбираться с проблемой
- сосредоточиться на интересах сторон
- сделать разграничение между участниками и предметом переговоров
- сконцентрировать внимание на позициях сторон

2. Коммуникативная сторона общения — это:
- обмен информацией между людьми
- восприятие участниками общения друг друга
-взаимопонимание участников общения
- организация взаимодействия между людьми

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?courseid=754&category=39541%2C23058&qbshowtext=0&qbshowtext=1&recurse=0&recurse=1&showhidden=0&showhidden=1

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.