МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления

_____ И.А. Ромахина

«29» 08 2014 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.09 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) **5**

Направление подготовки	**080200.62 «Менеджмент»**
Профиль подготовки	**Управление малым бизнесом**
Квалификация (степень) выпускника	**Бакалавр**

1. Цели изучения дисциплины.

Целями преподавания дисциплины являются выработка теоретических знаний об основных понятиях деловых коммуникаций, овладение понятийным аппаратом в данной области, что позволит изучить сущность и особенности делового общения, ознакомиться с основными требованиями делового общения в процессе деловой беседы, коммерческих переговоров, проведение деловых собраний и совещаний, публичных выступлений. Дисциплина направлена на изучение моделей воздействия в процессе общения, ознакомление с разнообразием национальных способов общения, поведения и этикета, освоение категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм деловых коммуникаций, которое является необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Данная дисциплина входит в раздел «Б.3.09 Деловые коммуникации». Профессиональный цикл. Базовая часть по направлению 080200.62 – Менеджмент.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе, а также в процессе обучения по направлению 080200.62 – «Менеджмент», такие как теория менеджмента, основы государственного и муниципального управления, управление человеческими ресурсами, психология и социология управления и т.д.

3. Требования к уровню освоения программы.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;
- типы организационной культуры и методы ее формирования;
- принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи;
- особенности речевого общения в профессиональной сфере;
- причины затруднений и конфликтов в общении;
- основные механизмы воздействия на людей в процессе делового общения.

Уметь:

- организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- строить речь с применением различных способов в зависимости от условий общения: выбирать языковые средства, фигуры речи и т.п.
- использовать языковые средства и речевые приемы в соответствии с целью и ситуацией общения;
- оценивать деловое поведение в разных сферах общения, преодолевать барьеры общения;
- организовать взаимодействие в группе;

- совершенствовать необходимые навыки и умения во всех формах и видах профессионального делового общения;
- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники.

Владеть:

- навыками деловых коммуникаций
- современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации
- навыками деловых коммуникаций;
- основными коммуникативными методами и приемами общения в профессиональной сфере;
- навыками тестирования делового поведения в сфере профессиональной деятельности, исполнения устной речи;
- нормами литературного языка и культуры речи (орфоэпическими, лексическими, грамматическими);
- правилами бесконфликтного общения с различными собеседниками в различных коммуникативных ситуациях;
- навыками построения собственного вербального и невербального поведения в соответствии с нормами культуры;
- делового общения руководителей и подчинённых, межличностных отношений между коллегами;
- методикой подготовки устного выступления и навыками ораторского искусства.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО **080200.62 – Менеджмент:**

А) **общекультурные (ОК):**

- владеет культурой мышления, способен к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК–5)
- умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6)
- готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7)
- способен находить организационно - управленческие решения и готов нести за них ответственность (ОК-8)
- способен осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации и т.д. (ОК-19).

Б) **профессиональные (ПК):**

- способен проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-2);
- способен эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-5);
- владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6);
- способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-7);
- знаком с основами кросскультурных отношений в менеджменте, способен эффективно выполнять свои функции в кросскультурной среде (ПК-25);

– владеет методами и программными средствами обработки деловой информации, способен взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы (ПК-34).

4. Общая трудоемкость дисциплины 5 зачетных единиц и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Трудоемкость** (в соответствии с учебным планом) **(час)**	**Распределение по семестрам** (в соответствии с учебным планом) **(час)**		
	Всего	**№ семестра**	**№ семестра**	**8 семестр**
Аудиторные занятия	**66**			**66**
Лекции	**22**			**22**
Практические занятия (ПЗ)	**44**			**44**
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	**87**			**87**
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля				**тесты**
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом				**Экзамен**

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **5** зачетных единиц (**180** часов).

№ п/п	**Наименование раздела дисциплины (темы)**	**Аудиторные часы**					**Самостоятельная работа** (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. активные формы обучения (не менее 30%)	
1.	Общая характеристика деловых коммуникаций.	8	3	5		3	10
2.	Условия эффективного делового общения**.**	8	3	5		3	10
3.	Основы убеждающего воздействия на делового партнера.	8	3	5		3	10
4.	Невербальные средства делового общения.	7	3	4		3	10
5.	Особенности устной публичной речи.	7	2	5		2	10
6.	Устное деловое	7	2	5		2	10

	общение: деловая беседа при приеме на работу; деловые переговоры; деловой телефонный разговор.						
7.	Письменное деловое общение.	7	2	5		2	9
8.	Этические основы делового общения.	7	2	5		2	9
9.	Барьеры в общении и способы их преодоления.	7	2	5		2	9
	Итого:	**66/1.8**	**22**	**44**		**22/33.3%**	**87**

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема№1.Общая характеристика деловых коммуникаций.

Общение, его функции и основные виды. Виды деловой коммуникации по содержательной направленности. Особенности делового общения. Типология видов делового общения по цели общения. Психологические типы личности собеседника. Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партера. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере.

Тема №2. Условия эффективного делового общения.

Умение слушать как условие эффективного делового общения. Модель успешной деятельности. Установление психологического контакта с собеседником. Стратегии межличностного взаимодействия: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество. Проблема манипуляции в деловом общении и её нравственные аспекты. Языковые средства коммуникации. Речевой этикет. Речевые шаблоны для делового взаимодействия. Стили слушания. Типы слушания. Приемы активного слушания. Правила эффективного слушания. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника.

Тема №3. Основы убеждающего воздействия на делового партнера.

Логические основы убеждающей речи: законы логики, доказательство и опровержение, логические ошибки. Эффективные приемы убеждения: рациональные и психологические аргументы, уловки. Проблема этичности использования психологических уловок в ходе дискуссии, полемики, спора. Основные способы аргументации. Механизмы воздействия в процессе делового общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение.

Тема№4. Невербальные средства делового общения.

Кинесические средства: поза, жестикуляция, взгляд, улыбка. Такесические средства: рукопожатия, похлопывания, поцелуи. Проксемические средства: дистанция между участниками коммуникации, позиции общающихся сторон за столом. Звуковые средства устной речи: дикция, интонация, темп, тембр, громкость.

Тема №5. Особенности устной публичной речи.

Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Основы ораторского искусства. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала. Структура выступления: начало, развертывание и завершение речи. Оратор и его аудитория. Психологические,

риторические и языковые приемы установления и поддержания контакта с аудиторией, участие в дискуссии. Правильное исполнение речи – залог успеха публичного выступления: четкая дикция, разнообразие интонационных средств, уместные жесты, мимика, позы. Ошибки, которых следует избегать во время публичного выступления.

Тема №6. Устное деловое общение: деловая беседа при приеме на работу; деловые переговоры; деловой телефонный разговор.

Особенности собеседования как вида кадровой деловой беседы. Требования к соискателю и типовой перечень вопросов. Основные этапы деловой беседы. Принципы успешного ведения деловой беседы и способы повышения ее эффективности в интересах соискателя. Ошибки в коммуникации, которые могут помешать соискателю. Общая характеристика переговоров. Подготовка к переговорам (организационный и содержательный аспекты). Этапы переговорного процесса. Стратегии и тактики ведения переговоров, нравственный аспект их выбора. Виды решений. Профессиональная ответственность за исполнение достигнутых договоренностей. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – ваш собеседник (вы). Речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора.

Тема №7. Письменное деловое общение.

Современные правила оформления деловых документов. Виды документов, их структура и языковые особенности. Структурно-языковые особенности, назначение, реквизиты и требования к оформлению кадровой документации (автобиографии и резюме). Составление студентами резюме для потенциального работодателя. Речевой этикет в документе. Деловая переписка. Этические нормы деловой переписки. Виды деловых писем. Структура делового письма. Оформление делового письма. Языковые клише. Деловая переписка по интернету.

Тема №8. Этические основы делового общения.

Ключевые понятия этики. Категорический императив И.Канта. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Моральная и социальная ответственность делового человека. Общие этические принципы делового общения. Профессиональная этика государственного служащего. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного. Этика взаимоотношений с коллегами. Кодексы поведения специалистов в различных сферах профессиональной деятельности. Корпоративный кодекс как способ внедрения корпоративной этики.

Тема №9. Барьеры в общении и способы их преодоления.

Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Причины возникновения барьеров и способы их преодоления. Конфликтные ситуации в деловом общении. Виды конфликтов и причины их возникновения. Структура конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Разрешение конфликта и управление им. Конструктивная критика.

5.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

№п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ

5.4. Образовательные технологии

В данном курсе используются, отработка практических навыков по применению механизмов деловой коммуникации, проектная технология, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по темам учебных блоков дисциплины, а также организация самостоятельной работы студентов (СРС).

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльно-рейтинговой системе.

На первом занятии по дисциплине у студентов четвертого курса проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области деловой коммуникации.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в девяти блоках (разделах) дисциплины «Деловые коммуникации».

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Самыгин, Сергей Иванович. Деловое общение: учебное пособие для вузов : для бакалавров/С. И. Самыгин, А. М. Руденко.-3-е изд., стер.- Москва: КНОРУС, 2012. – 436 с.
2. Введенская, Людмила Алексеевна. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для вузов: для бакалавров/Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева.- Москва: КНОРУС, 2012. – 423 с.

6.2. Дополнительная литература:

3. Столяренко, Людмила Дмитриевна. Психология общения: учебник для колледжей/Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. – 317 с.
4. Основы теории коммуникации: учебник для вузов/[М. А. Василик, М. С. Вершинина, В. А. Павлов и др.]; под ред. М. А. Василика. - М.: Гардарики, 2007. - 615 с.
5. Ковальчук, Аделаида Сергеевна. Основы имиджелогии и делового общения: учебное пособие для вузов /А. С. Ковальчук. - Изд. 6-е, перераб. и доп. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. – 282 с.
6. Дусенко, Светлана Викторовна. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для вузов / С. В. Дусенко. - М.: Академия, 2011. – 221 с.
7. Ильин, Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2011. - 573 с.
8. Психология общения: энциклопедический словарь/Психологический институт РАО ; под общ. ред. А. А. Бодалева ; [редкол. : А. А. Бодалев и др.]. - М.: Когито-Центр, 2011. – 598 с.
9. Сидоров Е. В. Речевая коммуникация. Фундаментальные необходимости. Издательство: РГСУ 2010. - 154 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

http://www.gov.ru (сайт Правительства РФ)
http://www.ilo.ru (официальный сайт Международной организации труда)
http://www.infp.gks.ru (официальный сайт Госкомстата)
http://www.sclaha.ru/cgi-bin/regbase.pl (Россия в цифрах)
http://www.government.ru (Министерство здравоохранения и социального развития)
http://www.management.com.ua/ - Интернет портал для управленцев
http://www.big.spb.ru/ - бизнес-инжиниринг / современная технология управления
http://www.md-management.ru/ - «MD-Менеджмент»: все об управлении
http://www.bpm-online.ru/ - все об управлении бизнес процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом.

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Общая характеристика деловых коммуникаций.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
2	Условия эффективного делового общения**.**	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3	Основы убеждающего воздействия на делового партнера.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
4	Невербальные средства делового общения.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
5	Особенности устной публичной речи.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
6	Устное деловое общение: деловая беседа при приеме на работу; деловые переговоры; деловой телефонный разговор.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
7	Письменное деловое общение.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
8	Этические основы делового общения.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
9	Барьеры в общении и способы их преодоления.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

6.5. Периодическая литература (журналы):

1. Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»
2. Деловой журнал «Бизнес-мания»
3. Журнал «Государственное управление. Электронный вестник»

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данная учебная программа освещает вопросы деловых коммуникаций с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, проведение практических занятий, разработка реферативного сообщения, вопросы для контроля знаний.

Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций, деловые игры.

Преподавателям семинарских занятий следует обращать внимание как на логику решения тех или иных задач, так и на экономические выводы, которые следуют из формальных моделей.

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет - ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать. Учитывая специфику направления «Государственное и муниципальное управление», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периодической печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах Госкомстата, Министерства экономического развития и торговли, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее важных проблем экономической политики и особенностей проявления общих закономерностей экономического развития в российской экономике.

Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем во вводном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их.

Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для студентов

В соответствии с учебным планом соответствующего направления дисциплина «Деловые коммуникации» изучается студентами в 8 семестре.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Деловые коммуникации как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и

применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современному управлению человеческими ресурсами, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по деловым коммуникациям – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов деловой коммуникации, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по «Деловым коммуникациям» является **экзамен** (8 семестр). На экзамене студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки пользования инструментарием управления человеческими ресурсами, поэтому на итоговом контроле (экзамене) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Этапы переговорного процесса.
2. Стратегии и тактики ведения переговоров, нравственный аспект их выбора.
3. Речевые роли в коммуникации.
4. Коммуникативная личность в коммуникативной ситуации.
5. Стили вербальной коммуникации.
6. Социальная ситуация и её роль в коммуникативной практике.

7. Манипулятивные практики.
8. Структура невербального поведения.
9. Особенности экстралингвистики, кинесики.
10. Организация пространства и времени коммуникации.
11. Знаки межкультурной коммуникации.
12. Психологический детектор лжи.
13. Ольфакторная система коммуникации.
14. Навыки и умения письма.
15. Речевое воздействие письменной информации.
16. Возможности фиксации письменноречевых произведений.
17. Продуктивные и рецептивные виды речевой деятельности.
18. Механизмы речи.
19. Виды речевой деятельности.
20. Коммуникативный процесс и его структура.
21. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
22. Модели деловой коммуникации.
23. Речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора.
24. Современные правила оформления деловых документов.

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся.

1. Оратор и его аудитория.
2. Психологические, риторические и языковые приемы установления и поддержания контакта с аудиторией, участие в дискуссии.
3. Правильное исполнение речи
4. Ошибки, которых следует избегать во время публичного выступления.
5. Деловая беседа при приеме на работу;
6. Деловые переговоры;
7. Конфликтные ситуации в деловом общении.
8. Виды конфликтов и причины их возникновения.
9. Структура конфликта.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Разрешение конфликта и управление им.
12. Конструктивная критика
13. Этнокультурные особенности участников делового общения.
14. Проблемы межкультурной деловой коммуникации.
15. Национальная специфика делового общения представителей разных стран и россиян. Оформление делового письма.
16. Языковые клише.
17. Деловая переписка по интернету.
18. Ключевые понятия этики.
19. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества.
20. Моральная и социальная ответственность делового человека.
21. Общие этические принципы делового общения.
22. Профессиональная этика менеджера
23. .Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.
24. Этика взаимоотношений с коллегами.

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Назовите теоретические и методологические проблемы речевой коммуникации: актуальность и современное состояние.
2. Какие существуют естественные и искусственные языки?
3. Проблема происхождения речи.
4. Конгруэнтность в коммуникации.
5. Коммуникативные качества речи.
6. Мышление и речь.
7. Система категорий и понятий речевой коммуникации.
8. Формы речевой коммуникации.
9. Общение как основная форма социальной коммуникации.
10. Знаковые системы, используемые в различных коммуникационных каналах.
11. Структурно-динамические модели коммуникации.
12. Проблемы межкультурной коммуникации.
13. Современные информационные технологии в системе средств социальной коммуникации.
14. Коммуникационные барьеры.
15. Речь как канал социальной коммуникации.
16. Прикладные модели речевой коммуникации.
17. Семантические барьеры коммуникации.
18. Логические барьеры коммуникации.
19. Современные концепции речевой коммуникации.
20. Регулятивная функция речи.
21. Становление, развитие и взаимодействие языков.
22. Речевая норма и культура речи.
23. Функциональные стили речи.
24. Язык и общество.
25. Функции языка и речи.
26. Речевые тактики в речевой коммуникации.
27. Модель речевой коммуникации.
28. Речевое поведение в межличностной коммуникации.
29. Слушание в ситуации делового общения.

8.4. Примеры тестов.

№ п/п	Блок	Вопрос - Ответ	Ключ
1		**В чем заключается суть метода анализа моделей при изучении проблемы коммуникативной деятельности?**	
	1	Это метод поиска диалектических противоречий в разрешении конфликтной ситуации	**1**
	2	Это метод установления связей между явлениями	
	3	Это способ выявление норм и правил человеческого взаимодействия, обеспечивающих связи внутри социальной системы	
2		**Что понимается под словосочетанием «речевой контекст»?**	
	1	высказывание индивида относительно какого-либо объекта	
	2	отношения между «говорящим» и «слушающим», в результате чего формируется взаимопонимание в зависимости от объективных и субъективных условий речевой ситуации	**2**
	3	взаимоотношения между людьми в каждой конкретной коммуникативной	

		ситуации	
3		**Что такое «языковые помехи»?**	
	1	несовпадения речемыслительного кода говорящего и слушающего	
	2	непонимание двух индивидов, связанное с низкой культурой общения	
	3	случаи полного или частичного непонимания сказанного, которое провоцируется неадекватной трактовкой языкового знака (слова) со стороны коммуникантов	**3**
4		**Что входит в понятие языковой личности и коммуникативной компетенции?**	
	1	субъект, который приветствует строгое следование нормам и правилам речевого поведения: владение языковыми и неязыковыми средствами общения	
	2	это индивид, который реализует себя как личность, создавая в процессе коммуникации атмосферу взаимодействия, необходимую для самореализации и одновременно интересную собеседникам	**2**
	3	человек, освоивший нормы общения и коммуникативного поведения	
5		**Что такое социализация?**	
	1	процесс самоидентификации личности в обществе, т. е. осознания собственной значимости и ценности	**1**
	2	момент изменения, критический период повышенной уязвимости и возросших потенций и вследствие этого антагонистический источник возможного формирования хорошей и плохой приспособляемости	
	3	деловой обмен информацией и установление отношений взаимного доверия и симпатии	
6		**Что понимается под принципом кооперации?**	
	1	это требование делать вклад в речевое общение соответствующим принятой цели и направлению разговора, т.е. максимум полноты информации, качества, релевантности и манеры	**1**
	2	это индивидуальная потребность в автономии, самоутверждении, положительной самооценке, самоопределении и утверждении личностных ценностей	
	3	это индивидуальная потребность в справедливом, бесстрастном, равном к себе отношении	
7		**Принятие себя, открытость внутреннему опыту переживаний, понимание себя, динамичность – все это признаки…**	
	1	Интраперсональных критериев	**1**
	2	Интерперсональных критериев	
	3	Экстраперсональных критериев	
8		**Проблема включенности исходит из потребности…**	
	1	управлять и влиять на других, потребности в социальном статусе	
	2	потребности в любви, желания нравиться	
	3	быть понятым и принятым в ситуации общения	**3**
	4	в автономии, самоутверждении, положительной самооценке, самоопределении и утверждении личностных ценностей	
9		**Коммуникация – это…**	
	1	сообщение с помощью рекламы и других программ продвижения товаров на рынок	
	2	специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности	**2**
	3	обмен информацией внутри организации с уровня на уровень	
10		**Что относится к неформальной коммуникации?**	

	1	канал распространения слухов	**1**
	2	отношения между руководителем и подчиненным	
	3	устная речь, применяемая в процессе общения между двумя и более лицами	
11		**Что изучает наука семантика?**	
	1	информацию, которая содержит определенную реакцию на поведение партнеров по общению	
	2	правила, которые могут повысить эффективность обратной связи в процессе общения	
	3	способ использования слов и значения, передаваемые словами	**3**
12		**Какие типы вопросов способствуют более плодотворному общению?**	
	1	Открытые	**1**
	2	Закрытые	
	3	Специальные	
13		**На каком этапе коммуникационного процесса отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена**?	
	1	Кодирование и выбор канала	
	2	Зарождение идеи	**2**
14		**Обычная дистанция зоны формального общения - это…**	
	1	от 1,5 м до 3 м. На такой дистанции обычно ведутся деловые, а также случайные и малозначимые разговоры	**1**
	2	более 3 м. Выступление в огромном зале одного оратора	
	3	от 0,5 м до 1,5 м. На такой дистанции общаются хорошо знакомые друг другу люди	
15		**Назовите основные функции языка (уберите лишнее)**	
	1	Информативная	
	2	Агитационная	
	3	Эмотивная	
	4	Фатическая	**4**
16		**Назовите три основных типа внутренней речи (уберите лишнее)**	
	1	Внутреннее проговаривание	
	2	Кодирование информации	**2**
	3	Внутреннее программирование	
	4	Собственно внутренняя речь	
17		**Что такое речевая ситуация?**	
	1	такое стечение обстоятельств, которое побуждает человека к речевому действию	**1**
	2	осознание мотивов, потребностей, целей, вероятностное прогнозирование результатов высказывания на основе прошлого опыта и учета обстановки	
	3	выбор слов, расположение их в нужной последовательности и грамматическое оформление	
18		**Что такое письмо как вид речевой деятельности?**	
	1	отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию	
	2	зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов	**2**
	3	восприятие речевых акустических сигналов и их понимание	
	4	расшифровка графических знаков и понимание их значений	
19		**Какой стиль произношения слов характеризуется отчетливой артикуляцией, тщательным произнесением всех звуков, неторопливым темпом?**	
	1	Полный стиль	**1**
	2	Нейтральный стиль	

	3	Разговорный стиль	
20		**Какой функциональный стиль книжного языка характеризуется отвлеченностью, строгой логикой изложения, изобилием специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса?**	
	1	Научный стиль	**1**
	2	Официально-деловой стиль	
	3	Публицистический стиль	
21		**Что такое диалект?**	
	1	разновидность общенародного русского языка, речь городского малообразованного населения, не владеющего нормами литературного языка	
	2	речь людей, составляющих обособленные группы, или людей, которых объединяет общая профессия	
	3	разновидность общенародного языка, употребляемая в качестве средства общения с людьми, связанными тесной территориальной общностью	**3**
22		**Что такое фразеологизм?**	
	1	слова, вышедшие из употребления в связи с исчезновением обозначаемых ими понятий	
	2	семантически несвободное сочетание слов, которое воспроизводится в речи как нечто единое с точки зрения смыслового содержания и лексико-грамматического состава	**2**
	3	стилистически окрашенные слова, которые употребляются в какой-либо разновидности языка или функциональном стиле речи	
23		**Речевая норма – это…**	
	1	совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отобранных и закрепленных в процессе общественной коммуникации	**1**
	2	совокупность норм литературного произношения, которые необходимы для достижения единообразия в произношении, что облегчает общение между людьми, помогает им быстрее понимать друг друга	
	3	совокупность правил написания слов, т.е. нормы правописания	
24		**Что называется чистотой речи?**	
	1	неприятие литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения	
	2	особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей	
	3	речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности	**3**
25		**Коммуникативная целесообразность – это…**	
	1	когда человек имеет представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях	**1**
	2	верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т. д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу.	
	3	точное и однозначное употребление слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций	

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Общение, его функции и основные виды.
2. Виды делового общения по содержательной направленности.
3. Особенности делового общения.
4. Типология видов делового общения по цели общения.
5. Психологические типы личности собеседника.
6. Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партера.
7. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере.
8. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
9. Модель успешной деятельности.
10. Установление психологического контакта с собеседником.
11. Стратегии межличностного взаимодействия: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество.
12. Проблема манипуляции в деловом общении и её нравственные аспекты.
13. Языковые средства коммуникации.
14. Речевой этикет
15. Речевые шаблоны для делового взаимодействия.
16. Стили слушания.
17. Типы слушания.
18. Приемы активного слушания.
19. Правила эффективного слушания.
20. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника.
21. Логические основы убеждающей речи: законы логики, доказательство и опровержение, логические ошибки.
22. Эффективные приемы убеждения: рациональные и психологические аргументы, уловки.
23. Проблема этичности использования психологических уловок в ходе дискуссии, полемики, спора.
24. Основные способы аргументации.
25. Механизмы воздействия в процессе делового общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение.
26. Кинесические средства: поза, жестикуляция, взгляд, улыбка.
27. Такесические средства: рукопожатия, похлопывания, поцелуи.
28. Проксемические средства: дистанция между участниками коммуникации, позиции общающихся сторон за столом.
29. Звуковые средства устной речи: дикция, интонация, темп, тембр, громкость.
30. Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки.
31. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала.
32. Структура выступления: начало, развертывание и завершение речи.

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

Не предусмотрено учебным планом

8.7. Формы контроля самостоятельной работы

Заслушивание докладов, проверка рефератов, проведение письменных работ, дискуссии и групповые обсуждения.

Самостоятельная работа объемом **87 часов** предусматривает выполнение следующих заданий:

N п/п	Тема задания	Вид контроля	Кол. часов

1	Деловая коммуникация в современном обществе. Работа над презентациями по теме «Как добиться оптимального общения?»	Коллоквиум	10
2	Деловая коммуникация в «контактной зоне»	Контрольная работа	10
3	Функциональные стили. Функции разговорного стиля. Стилевые особенности научного стиля. Официально – деловой стиль в коммуникации.	Доклады	10
4	Модели речевой коммуникации. Коммуникативный процесс и его структура. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации. Модели деловой коммуникации.	Самостоятельная работа	10
5	Работа с текстами на тему «Коммуникативные качества речи»	Самостоятельная работа	10
6	Самоподача в речевой коммуникации. Самоподача привлекательности, самоподача превосходства, самоподача отношения.	Контрольная работа	10
7	Механизмы и виды речевой деятельности	Самостоятельная работа	9
8	Совершенствование чтения. Конспектирование, прочитанного текста. Реферирование. Специфика составления аннотаций.	Доклады	9
9	Письменноречевая коммуникация. Навыки и умения письма. Речевое воздействие письменной информации.	Коллоквиум	9

Рабочая программа учебной дисциплины **«Деловые коммуникации»** составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **080200.62 – Менеджмент.**

Рабочую программу учебной дисциплины составила:
ассистент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ
Деремешко Виктория Анатольевна _____
(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» 08 2014 г.

Зав. кафедрой
докт. физ. – мат. наук, профессор _____ Н.Г. Филонов
(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 1 от «29» 08 2014 г.

Председатель методической комиссии_____ В.Г. Аникина
(подпись)