

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: КУЗНЕЦОВ АЛЕКСАНДР ИГОРЕВИЧ
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 30.09.2026 09:33:26
 Уникальный программный ключ:
 0ec0d544ced914f6d2e031d381fc0ed0880d90a0



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.01.ДВ.08	Деловые коммуникации

Код направления подготовки	44.03.04
Направление подготовки	Профессиональное обучение (по отраслям)
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Правоведение и правоохранительная деятельность
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук, доцент		Рябина Екатерина Владимировна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	28.08.2019	
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	13.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	16
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
7. Перечень образовательных технологий	21
8. Описание материально-технической базы	22

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к модулю части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является дисциплиной по выбору.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 час.

1.3 Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Общая психология», «Основы возрастной психологии», «Русский язык и культура речи».

1.4 Дисциплина «Деловые коммуникации» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «выполнение и защита выпускной квалификационной работы», «Конфликтология», «подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», «Психология управления», «Юридическая психология».

1.5 Цель изучения дисциплины:

сформировать у студентов понимание проблемы деловых коммуникаций и создать необходимые предпосылки для их успешного применения в реальных условиях.

1.6 Задачи дисциплины:

1) системное изложение методологии проблемы деловых коммуникаций и практическое усвоение методов, повышающих эффективность коммуникации в организации

2) изучение методических и организационных основ деловых коммуникаций;

3) получение студентами опыта использования широкого диапазона деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации;

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ПК-6 способен осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры
	ПК.6.1 Знать ценность права, правового мышления и правовой культуры.
	ПК.6.2 Уметь вести профессиональную деятельность, осознавая ценность права, обладая правовой культурой и правовым мышлением; анализировать особенности государственного и правового развития России.
	ПК.6.3 Владеть правовым мышлением и правовой культурой для осуществления профессиональной деятельности; навыками применения результатов анализа особенностей государственного и правового развития России в профессиональной деятельности.
2	УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	УК.3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия конфликтологии и способы разрешения конфликтов, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
	УК.3.2 Умеет осуществлять различные виды социального взаимодействия для реализации своей роли внутри команды.
	УК.3.3 Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; демонстрации лидерской позиции, оценки собственной роли в команде

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ПК.6.1 Знать ценность права, правового мышления и правовой культуры.	3.1 особенности современного делового общения;
2	ПК.6.2 Уметь вести профессиональную деятельность, осознавая ценность права, обладая правовой культурой и правовым мышлением; анализировать особенности государственного и правового развития России.	У.1 применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве.

3	ПК.6.3 Владеть правовым мышлением и правовой культурой для осуществления профессиональной деятельности; навыками применения результатов анализа особенностей государственного и правового развития России в профессиональной деятельности.	В.1 приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом
1	УК.3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия конфликтологии и способы разрешения конфликтов, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	3.2 профессионально-педагогические функции управления педагогическим процессом;
2	УК.3.2 Умеет осуществлять различные виды социального взаимодействия для реализации своей роли внутри команды.	У.2 выполнять функции управления педагогическим процессом;
3	УК.3.3 Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; демонстрации лидерской позиции, оценки собственной роли в команде	В.2 способами организации профессионально-педагогической деятельности;

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	6	8	54	68
Первый период контроля				
<i>Основные понятия курса «Деловые коммуникации»</i>	4	2	18	24
Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	2		4	6
Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	2		6	8
Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации			4	4
Средства делового общения: вербальные и невербальные.		2	4	6
<i>Специфика общения</i>	2	4	18	24
Барьеры в общении. Причины их возникновения.	2		6	8
Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация		2	6	8
Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.		2	6	8
<i>Профессиональное деловое общение</i>		2	18	20
Этика делового общения		2	6	8
Деловое общение в бизнесе.			6	6
Критика и комплименты в деловой коммуникации			6	6
Итого по видам учебной работы	6	8	54	68
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				72

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

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Основные понятия курса «Деловые коммуникации»	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1) УК-3: 3.2 (УК.3.1)	
1.1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации» 1. Роль и место коммуникации в профессиональной деятельности. В межличностном общении. 2. Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие. 3. Понятие коммуникации в узком и широком смысле слова. 4. Основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом. Учебно-методическая литература: 1, 2	2
1.2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия. 1. Формы и виды общения. 2. Функции, проявляющиеся в общении 3. Содержание классификации функций общения по любому критерию. Учебно-методическая литература: 3, 4	2
2. Специфика общения	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: У.1 (ПК.6.2) УК-3: У.2 (УК.3.2)	
2.1. Барьеры в общении. Причины их возникновения. Вопросы для изучения: 1. Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения. 2. Назовите причины барьеров в общении. 3. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении 4. Развитие процесса деловой коммуникации 5. Роль обратной связи в деловой коммуникации 6. Методы постановки целей в деловой коммуникации Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента ? Учебно-методическая литература: 5	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Основные понятия курса «Деловые коммуникации»	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1) УК-3: 3.2 (УК.3.1)	
1.1. Средства делового общения: вербальные и невербальные. Вопросы для обсуждения: 1. Специфика вербальной и невербальной коммуникации. 2. Психология восприятия. 3. Невербальные средства общения, их типы и функции. Учебно-методическая литература: 5	2
2. Специфика общения	4

Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: У.1 (ПК.6.2) УК-3: У.2 (УК.3.2)	
2.1. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация Вопросы для обсуждения: 1. особенности женского коммуникативного поведения. 2. особенности мужского коммуникативного поведения. 3. Применение знаний гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении. Учебно-методическая литература: 4, 6	2
2.2. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении. Вопросы для изучения: 1. Сознательное и бессознательное. 2. Сигналы обмана. Характеристика. 3. Физиологические симптомы лжи. Характеристика 4. Манипуляции. Характеристики. Стратегии. Роли. Учебно-методическая литература: 6	2
3. Профессиональное деловое общение	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: В.1 (ПК.6.3) УК-3: В.2 (УК.3.3)	
3.1. Этика делового общения Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы практического занятия: 1. Сущность и содержание этики делового общения 2. Принципы этической аргументации в бизнесе 3. Особенности общения по Интернету. Функция этикета при взаимоотношениях людей Учебно-методическая литература: 3, 4	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Основные понятия курса «Деловые коммуникации»	18
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1) УК-3: 3.2 (УК.3.1)	
1.1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации» Задание для самостоятельного выполнения студентом: Задания для презентаций. 1. Вы возглавляете старую крупную фирму. Многие сотрудники в ней работают десятки лет. Фирма разрослась. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих заместителей, а многие и сами будут вынуждены стать заместителями, в связи с укрупнением подразделений и изменением их функций. Ваше выступление перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации. 2. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени расходуется за простоем оборудования. Опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков. Учебно-методическая литература: 1	4

Задание по теме «Коммуникации». Установите соответствие в таблице:

Межличностные коммуникации

лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее

Внешние коммуникации

Подобные коммуникации осуществляются между различными функциональными подразделениями. Они дополняют информацию, проходящую по нисходящей и восходящей вертикалям, и необходимы для координации их деятельности. Руководство любой хозяйственной организации стремится к тому, чтобы все специализированные подразделения эффективно работали, реализуя общую цель и конкретные подцели организации

Внутренние коммуникации

информация, закодированная с помощью набора символов

Формальные коммуникации

Данный вид коммуникаций может охватывать целый комплекс связей – от бытовых до затрагивающих производственные процессы, кадровые перестановки и т.п. Данные коммуникации основаны на информации, которая циркулирует по каналам неформального общения, т.е. на «слухах», которые носят непроверенный характер. Такого рода слухи могут инициироваться руководителем, чтобы проверить реакцию персонала на интересующие руководство вопросы

Горизонтальные коммуникации

Данный вид коммуникаций представляет собой передачу информации с низшего уровня на высший о возникших идеях по поводу рационализации работы организации. В том случае, если руководитель посчитает, что идея заслуживает поддержки, он сообщает о ее сути на следующий, более высокий уровень. В данном случае инициатива, возникшая на низшем уровне, поднимается на самый верх, последовательно проходя все промежуточные уровни иерархии управления. Такого рода коммуникации выполняют функцию оповещения высших органов о том, что происходит на низших уровнях управления. Коммуникация такого вида происходит в форме отчетов, предложений и объяснительных записок

Отправитель

В данном виде коммуникаций происходит передача информации с высшего уровня на низший по поводу текущих задач, рекомендуемых процедур, технологий, изменений приоритета, уточнения конкретных заданий и т.п

Сообщение

средство передачи различной информации

Канал

обмен информацией, на основе которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений, и доводит принятые решения до сотрудников организации

Получатель

коммуникации внутри организации между различными уровнями и подразделениями

Нисходящий уровень вертикальных коммуникаций

устное общение людей

Восходящий уровень вертикальных коммуникаций

коммуникации между различными отделами организации

Коммуникации по горизонтали

1.3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации Задание для самостоятельного выполнения студентом: Письменно ответьте на вопросы: 1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? 2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры? 3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек? 4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда? 5. Охарактеризуйте структуру переговоров? 6. Как взаимодействовать с партнером на переговорах? 7. Что такое «тактика ведения переговоров»? Учебно-методическая литература: 1, 2	4
1.4. Средства делового общения: вербальные и невербальные. Задание для самостоятельного выполнения студентом: Задание 1 Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения. · Чем пахнет слово «участвовать»? · Каково на ощупь число «семь»? · Какой вкус у голубого цвета? · Как выглядит идея свободы? · Какая форма у вторника? · Каков вкус радости? Задание 2 Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке. Задание 3 Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр. Эпизод первый: заключение трудового соглашения. «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?» Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу». Призадумался поп, Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...» Учебно-методическая литература: 6	4

2. Специфика общения	18
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: У.1 (ПК.6.2) УК-3: У.2 (УК.3.2)	
2.1. Барьеры в общении. Причины их возникновения. Задание для самостоятельного выполнения студентом: Задание 1 Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении: - Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ? - Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся? - Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти? - Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения? - Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его? - Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова? Задание 2 Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите. Задание 3 Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы. Задание 4 Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.) Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... . Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы. Задание 5 Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком. Учебно-методическая литература: 5, 7	6

2.2. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация Задание для самостоятельного выполнения студентом: Задание 1: Составьте список особенностей мужской коммуникации (30 шт). Составьте список особенностей женской коммуникации (30 шт). Опишите общие сходства и различия мужского и женского общения. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении? Задание 2. Опишите особенности коммуникации в различных культурах и нациях (2-3 шт). Приведите примеры. Учебно-методическая литература: 3, 5	6
2.3. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении. Задание для самостоятельного выполнения студентом: Письменно ответьте на вопросы: 1. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника? 2. Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности? 3. Какие вербальные сигналы выдают ложь? 4. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности? 5. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру? 6. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров? Учебно-методическая литература: 5	6
3. Профессиональное деловое общение	18
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: В.1 (ПК.6.3) УК-3: В.2 (УК.3.3)	

3.1. Этика делового общения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Задание 1 Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации. Задание 2 Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения? Задание 3 Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться: 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку. Задание 4 Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту? Задание 5 Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку. Задание 6 Познакомьте своего руководителя: 1) с прибывшим иностранным партнером; 2) с клиентом вашей фирмы. Задание 7 Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа: 3) принять предложение; 4) выслать новые каталоги; 5) принять посетителя. Учебно-методическая литература: 4, 7	6
---	----------

3.2. Деловое общение в бизнесе. Задание для самостоятельного выполнения студентом: Задание 1 В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя. «Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец». Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»: а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов; б) когда точно передается мысль. Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте. Задание 2 Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует. После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант. Учебно-методическая литература: 7	6
---	----------

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «Имя. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Задания для самостоятельной работы

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.
2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.
3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Учебно-методическая литература: 6

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с	http://www.iprbookshop.ru/61079.html .— ЭБС «IPRbooks»
2	Короткий С.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 90 с.	http://www.iprbookshop.ru/80614.html .— ЭБС «IPRbooks»
3	Лисс Э.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Лисс Э.М., Ковальчук А.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 344 с.	http://www.iprbookshop.ru/85358.html .— ЭБС «IPRbooks»
4	Скибицкая И.Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017.— 57 с.	http://www.iprbookshop.ru/85883.html .— ЭБС «IPRbooks»
Дополнительная литература		
5	Захарова И.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: практикум/ Захарова И.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 141 с.	http://www.iprbookshop.ru/86469.html .— ЭБС «IPRbooks»
6	Генералова С.В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров [Электронный ресурс]: практикум/ Генералова С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2020.— 60 с.	http://www.iprbookshop.ru/89231.html .— ЭБС «IPRbooks»
7	Немец Г.Н. Бизнес-коммуникации. Практикум. Тесты [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Немец Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2008.— 89 с.	http://www.iprbookshop.ru/9774.html .— ЭБС «IPRbooks»

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС				
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль			Промежуточная аттестация
	Кейс-задачи	Опрос	Ситуационные задачи	Зачет/Экзамен
ПК-6				
3.1 (ПК.6.1)		+		+
У.1 (ПК.6.2)	+			+
В.1 (ПК.6.3)			+	+
УК-3				
3.2 (УК.3.1)		+		+
У.2 (УК.3.2)	+			+
В.2 (УК.3.3)			+	+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Основные понятия курса «Деловые коммуникации»":

1. Опрос

Письменно ответьте на вопросы:

1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров?
6. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
7. Что такое «тактика ведения переговоров»?

Количество баллов: 3

Типовые задания к разделу "Специфика общения":

1. Кейс-задачи

Задание по теме «Коммуникации». Установите соответствие в таблице:

Межличностные коммуникации

лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее

Внешние коммуникации

Подобные коммуникации осуществляются между различными функциональными подразделениями. Они дополняют информацию, проходящую по нисходящей и восходящей вертикалям, и необходимы для координации их деятельности. Руководство любой хозяйственной организации стремится к тому, чтобы все специализированные подразделения эффективно работали, реализуя общую цель и конкретные подцели организации

Внутренние коммуникации

информация, закодированная с помощью набора символов

Формальные коммуникации

Данный вид коммуникаций может охватывать целый комплекс связей – от бытовых до затрагивающих производственные процессы, кадровые перестановки и т.п. Данные коммуникации основаны на информации, которая циркулирует по каналам неформального общения, т.е. на «слухах», которые носят непроверенный характер. Такого рода слухи могут инициироваться руководителем, чтобы проверить реакцию персонала на интересующие руководство вопросы

Горизонтальные коммуникации

Данный вид коммуникаций представляет собой передачу информации с низшего уровня на высший о возникших идеях по поводу рационализации работы организации. В том случае, если руководитель посчитает, что идея заслуживает поддержки, он сообщает о ее сути на следующий, более высокий уровень. В данном случае инициатива, возникшая на низшем уровне, поднимается на самый верх, последовательно проходя все промежуточные уровни иерархии управления. Такого рода коммуникации выполняют функцию оповещения высших органов о том, что происходит на низших уровнях управления. Коммуникация такого вида происходит в форме отчетов, предложений и объяснительных записок

Отправитель

В данном виде коммуникаций происходит передача информации с высшего уровня на низший по поводу текущих задач, рекомендуемых процедур, технологий, изменений приоритета, уточнения конкретных заданий и т.п.

Сообщение

средство передачи различной информации

Канал

обмен информацией, на основе которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений, и доводит принятые решения до сотрудников организации

Получатель

коммуникации внутри организации между различными уровнями и подразделениями

Нисходящий уровень вертикальных коммуникаций

устное общение людей

Восходящий уровень вертикальных коммуникаций

коммуникации между различными отделами организации

Коммуникации по горизонтали

коммуникации между организацией и средой

Коммуникации между руководителем и подчиненным

лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее

Коммуникации между неформальными группами и сообществами, имеющимися в организации

коммуникации, которые определяются организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функциональных отделов

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Профессиональное деловое общение":

1. Ситуационные задачи

Задание 1

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- Чем пахнет слово «участвовать»?
- Каково на ощупь число «семь»?
- Какой вкус у голубого цвета?
- Как выглядит идея свободы?
- Какая форма у вторника?
- Каков вкус радости?

Задание 2

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 3

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
Приздумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»
Количество баллов: 10

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
9. Слушание. Виды и специфика.
10. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
11. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
12. Теория и практика переговорного процесса
13. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности

14. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности
15. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы
16. Вербальные средства профессионального общения
17. Невербальные средства профессионального общения.
18. Проблема искажения информации в деловой коммуникации
19. Интеракция, коммуникация, перцепция
20. Способы влияния на партнера в общении

Типовые практические задания:

1. При обычном внутригородском общении регламент делового телефонного разговора составляет...
2. Приведите пример манипуляций в детско-родительских отношениях.
3. Опишите средства невербальной коммуникации.
4. Что влияет на успех деловой беседы? Каковы особенности делового телефонного разговора?
5. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложения для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Опрос

Опрос представляет собой совокупность развернутых ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Опрос может проводиться в устной и письменной форме.

Подготовка к опросу включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется опросом;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные вопросы.

5. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

6. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Развивающее обучение
2. Проблемное обучение
3. Кейс-технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC