

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Тюлегенова Раиса Амиржановна Должность: Директор Дата подписания: 23.06.2023 13:34:59 Уникальный программный ключ: 125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4eed767e8486e18dc8ae8b889439a47	МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал	стр. 1
---	--	--------



УТВЕРЖДАЮ  
 Директор Костанайского филиала  
 ФГБОУ ВО «ЧелГУ»  
 \_\_\_\_\_ / Тюлегенова Р.А.  
 «25» мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**Практикум "Деловые коммуникации"**

Направление подготовки (специальность)

**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль)

**Бизнес логистика**

Присваиваемая квалификация (степень)

**Бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Год набора

**2021, 2022**

Костанай 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована  
кафедрой**

Кафедра экономики

Протокол заседания № 09, от «10» мая 2023г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована  
учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО  
"ЧелГУ"**


Протокол заседания № 10, от «18» мая 2023г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована  
ученым советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО "ЧелГУ"**

Протокол заседания № 10, от «25» мая 2023г.

Заведующий кафедрой  Панина Галина Викторовна,  
кандидат экономических наук, доцент

Автор (составитель)  кандидат экономических наук,  
доцент кафедры экономики, Панина Галина Викторовна

Рецензент  кандидат экономических наук, профессор  
кафедры экономики и менеджмента ЧУ Костанайский инженерно-  
экономический университет им. М. Дулатова, Притула Раиса Алексеевна

## 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цели

овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях будущих бакалавров, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

### 1.2 Задачи

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации;

- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;

- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;

- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

Блок (раздел) ОПОП: К.М.06.02

### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Профессиональная этика

Учебная практика. Ознакомительная практика

Производственная практика. Технологическая практика

### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Производственная практика. Проектно-технологическая практика

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Производственная практика. Преддипломная практика

## 3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### УК-3.1: Применяет нормы и приёмы социального взаимодействия, определяет свою роль в команде.

#### Знать:

пороговый Знает понятия «группа» и «команда», их основные характеристики; основные параметры групп и команд.

продвинутый Знает многообразные подходы к типологии ролей в командах, нормы и приёмы социального взаимодействия.

высокий Знает современные технологии социального взаимодействия, особенности социализации личности.

#### Уметь:

пороговый Умеет определять основные характеристики присущие группам и командам, оценивать уровень их развития.

продвинутый Умеет определить свою роль в команде на основе типологии ролей, норм и приёмов социального взаимодействия.

высокий Умеет учитывать в процессе исследования причины поведения работников, групповое влияние, ролевую позицию личности в группе.

#### Владеть:

пороговый Владеет теоретическими основами социального взаимодействия.

продвинутый Владеет навыками взаимодействия в команде на основе норм и приёмов социального взаимодействия.

высокий Владеет современными технологиями взаимодействия на основе норм и приёмов социального взаимодействия.

### УК-3.2: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы команды.

#### Знать:

Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика		стр. 4
пороговый	Знает принципы эффективного социального взаимодействия.	
продвинутый	Знает и понимает общую цель взаимодействия.	
высокий	Знает модели эффективного командного взаимодействия.	
<b>Уметь:</b>		
пороговый	Умеет применить принципы эффективного социального взаимодействия и командной работы.	
продвинутый	Умеет осуществлять обмен информацией, знаниями, опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели.	
высокий	Умеет использовать информацию, знания и опыт для оценки, систематизации и презентации результатов командной работы.	
<b>Владеть:</b>		
пороговый	Владеет навыками коммуникации с другими членами команды, учитывая особенности интересов и поведения.	
продвинутый	Владеет навыками грамотно строить коммуникацию исходя из цели командной работы.	
высокий	Владеет навыками презентации результатов работы команды на основе обмена информацией, знаниями, опытом.	
<b>УК-3.3: Организует, мотивирует членов команды и берёт ответственность за полученный результат.</b>		
<b>Знать:</b>		
пороговый	Знает основные классические теории мотивации и принципы организационной работы.	
продвинутый	Знает принципы формирования команды.	
высокий	Знает порядок разработки правил командной работы.	
<b>Уметь:</b>		
пороговый	Умеет применять теории мотивации при организации командного взаимодействия.	
продвинутый	Применяет методiku ролевого распределения задач между членами команд.	
высокий	Умеет проектировать ситуации общения, сотрудничества, самостоятельности, инициативности и ответственности за командную работу.	
<b>Владеть:</b>		
пороговый	Владеет навыками мотивации членов команды к совместной деятельности.	
продвинутый	Владеет навыками организации командной работы.	
высокий	Владеет методами формирования между участниками команды отношений конструктивного взаимодействия, доверия, высокой общей ответственности за выполнение поставленной задачи.	

4 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Общая трудоемкость					3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	:	108	Виды контроля в семестрах: зачеты 5			
в том числе	:					
аудиторные занятия	:	32				
самостоятельная работа	:	76				
5 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Компетенции	Литература	Методы проведения занятий, оценочные средства
	<b>Раздел 1. Психологические особенности межличностных коммуникаций</b>					
1.1	1. Характеристика и содержание общения 2. Структура общения 3. Типы межличностных коммуникаций /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: лекция-дискуссия Оценочное средство: ответы на вопросы, свободный обмен мнениями

Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика							стр. 5
1.2	1. Закрепление лекционного материала 2. Перцептивная сторона общения: принципы формирования первого впечатления 3. Коммуникативная сторона общения: особенности понимания в процессе коммуникации; 4. Психология поведения человека в процессе коммуникации; 5. Принципы эффективного общения /Пр/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: учебная конференция Оценочное средство: проекты слайд-презентаций	
1.3	1.Классификация видов общения 2.Условия применения деловых коммуникаций 3.Общение как коммуникация и взаимодействие /Ср/	5	9	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект	
<b>Раздел 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация</b>							
2.1	1. Речь как источник информации 2. Формы вербальной коммуникации 3. Виды невербального общения /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: лекция-дискуссия Оценочное средство: ответы на вопросы, свободный обмен мнениями	
2.2	1. Закрепление лекционного материала 2. Функции и виды речи. Три уровня слушания. 3. Виды слушания и трудности эффективного слушания 4. Обратная связь 5. Структура невербальной коммуникации (акустическая, оптическая, тактильно-кинестетическая и ольфакторная системы отражения невербального поведения человека) /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: учебная конференция Оценочное средство: проекты слайд-презентаций	
2.3	1. Культура речи (композиция и стиль, фольклорные правила речевого этикета) 2. Проанализировать на конкретных примерах невербальную коммуникацию людей в разных ситуациях (деловые совещания, деловые переговоры, собрания, неформальное общение) /Ср/	5	8	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект	
<b>Раздел 3. Рубежный контроль 1</b>							
3.1	1. Психологические особенности межличностных коммуникаций 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Методы: проблемно-поисковый метод Оценочное средство: комплексная письменная работа	

	<b>Раздел 4. Формы деловой коммуникации</b>					
4.1	1. Деловые переговоры и деловая беседа. Моральный кодекс переговорного процесса 2. Модели переговоров 3. Методы переговоров  /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: лекция-дискуссия Оценочное средство: ответы на вопросы, свободный обмен мнениями
4.2	Разработать модель поведения при деловых беседах и деловых переговорах (работа в малых группах): - метод принципиальных переговоров - эффективные тактики переговорного процесса - особенности полемики в переговорном процессе - ведущие факторы переговорного процесса - некорректные переговоры и тактика борьбы с "трудным" противником - публичное выступление /Пр/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: кейс-стади Оценочное средство: анализ конкретной ситуации
4.3	1. Работа с основными понятиями темы (договор, конвенция, соглашение, протокол, протокол о намерениях, декларация, меморандум, джентльменское соглашение, притязание, претензия) 2. Изучить технологию подготовки публичного выступления.  /Ср/	5	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект
	<b>Раздел 5. Основы коммуникативной компетентности специалиста</b>					
5.1	1. Понятие психологического воздействия 2. Психологические методы убеждения 3. Построение аргументации. Доводы  /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: лекция-беседа Оценочное средство: ответы на вопросы, устный опрос
5.2	1. Закрепление лекционного материала 2. Барьеры коммуникации: окружающая среда 3. Барьеры коммуникации в межличностных коммуникациях 4. Технические барьеры 5. Барьеры коммуникации в организациях /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: учебная конференция Оценочное средство: проекты слайд-презентаций

Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика							стр. 7
5.3	1. Работа с основными понятиями темы (коммуникативная цель, коммуникативная стратегия, коммуникативная тактика, коммуникативное намерение ). Составление глоссария 2. Структура психологической компетентности 3. Придумать тезис и аргументировать его с помощью сильных, слабых и ложных доводов 4. Подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект	
<b>Раздел 6. Рубежный контроль 2</b>							
6.1	1.Формы деловой коммуникации 2. Основы коммуникативной компетентности специалиста /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Методы:проблемно-поисковый метод Оценочное средство:комплексная письменная работа	
<b>Раздел 7. Культура деловых коммуникаций</b>							
7.1	1. Этикет. Основы деловой этики 2. Национальные особенности делового общения (этики) 3. Атрибуты делового общения /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: лекция-дискуссия Оценочное средство: ответы на вопросы, свободный обмен мнениями	
7.2	Составить кластер по кросс-культурной коммуникации: - Англия - Франция - Испания - США - Италия - ОАЭ - Турция - Корея - Япония - Россия В кластере учесть особенности делового этикета, делового общения в рамках выбранной культуры и страны. /Пр/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: проектный Оценочное средство: защита проектов слайд-презентаций	
7.3	1. Правила делового поведения и общения 2. Описать особенности делового этикета на примере стран (Англия, США, Япония, Италия, Россия) /Ср/	5	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект	
<b>Раздел 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях</b>							
8.1	1. Конфликт как тип трудных ситуаций 2. Причины конфликтов 3. Функции конфликтов /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод:лекция-беседа Оценочное средство:ответы на вопросы, устный опрос	

Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика							стр. 8
8.2	1. Закрепление лекционного материала 2. Возникновение и развитие конфликта 3. Анализ конфликтов 4. Способы разрешения конфликтов. Характеристика исходов конфликта 5. Особенности поведения в конфликтных ситуациях 6. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: учебная конференция Оценочное средство: проекты слайд-презентаций	
8.3	1. Модель коммуникации Р. Фишера и У. Юрии (конфликтологическая). 2. Привести пример конфликта в организации, определить его тип и проанализировать /Ср/	5	9	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект	
<b>Раздел 9. Рубежный контроль 3</b>							
9.1	1. Коммуникации в конфликтных ситуациях 2. Культура деловых коммуникаций /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Методы: проблемно-поисковый метод Оценочное средство: комплексная письменная работа	
<b>Раздел 10. Коммуникации в организациях</b>							
10.1	1. Характеристики групповых процессов в организации 2. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций 3. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: лекция-дискуссия Оценочное средство: ответы на вопросы, свободный обмен мнениями	
10.2	1. Закрепление лекционного материала 2. Формирование коммуникаций внутри компании 3. Средства внутриорганизационных коммуникаций 4. Внутрикorporативный PR-проект: от разработки до внедрения 5. Информационные технологии в деловых коммуникациях	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: учебная конференция Оценочное средство: проекты слайд-презентаций	
10.3	1. Коммуникация как функция управления организацией 2. Привести примеры поведения руководителей, иллюстрирующие различные стили управления в организации /Ср/	5	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект	



Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика							стр. 9
	<b>Раздел 11. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации</b>						
11.1	1. Классификация видов искажений информации 2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций 3. Принципы эффективного выявления неистинной информации /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: лекция-беседа Оценочное средство: ответы на вопросы, устный опрос	
11.2	1. Закрепление лекционного материала 2. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения 3. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Метод: кейс-стади Оценочное средство: анализ конкретной ситуации	
11.3	1. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности. 2. Изучить приемы искажения информации и описать примеры, когда люди пользовались такими приемами при ведении деловых переговоров, деловых совещаниях /Ср/	5	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Оценочное средство: структурно-логическая схема, краткий конспект	
	<b>Раздел 12. Рубежный контроль 4</b>						
12.1	1. Коммуникации в организациях 2. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации /Пр/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	Методы: проблемно-поисковый метод Оценочное средство: комплексная письменная работа	

## 6 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1 Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости по дисциплине регулярно осуществляется в процессе проведения занятий лекционного, семинарского типа, а также выполнения заданий СРС с целью получения оперативной информации об усвоении учебного материала и диагностики сформированности компетенций. Используемые оценочные средства: проекты слайд-презентаций, анализ конкретной ситуации, выявление проблемы и принятие решений, защита проектов слайд-презентаций, составление структурно-логических схем и кратких тезисов с пояснениями.

Рубежный контроль проводится с целью определения степени сформированности отдельных компетенций обучающихся по завершению освоения очередного раздела (темы) курса в форме комплексной письменной работы.

Промежуточная аттестация осуществляется по завершению периода обучения с целью определения степени достижения запланированных результатов обучения по дисциплине в форме подведения итогов балльно-рейтинговой системы оценивания и зачета в форме комплексной письменной работы.

### 6.2 Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей и рубежной аттестации

Для проведения текущего контроля используются следующие типовые задания:

Перечень примерных контрольных вопросов по темам:

Тема 1. Психологические особенности межличностных коммуникаций

1. В чем заключается общее и различное в понятиях "общение", "коммуникация"?
2. Какова структура общения? Опишите основные компоненты общения.

3. Сущность понятий «перцепция», «интеракция» и «коммуникация».

Тема 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация

1. Какие преимущества дает деловому партнеру умение "считывать" невербальные сигналы?
2. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
3. Этапы коммуникации (вербальной и невербальной)

Тема 3. Формы деловой коммуникации

1. Виды и формы деловых коммуникаций.
2. Роль и место деловых коммуникаций в деятельности фирмы.
3. Значение деловых коммуникаций для общения внутри фирмы.

Тема 4. Основы коммуникативной компетентности специалиста

1. Основные аспекты внутрикорпоративных деловых коммуникаций.
2. Деловые коммуникации при построении взаимоотношений с бизнес-средой и обществом.
3. Какова роль коммуникации в деятельности менеджеров? Приведите примеры деловых коммуникаций?

Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях

1. Коммуникации как источник конфликта.
2. Коммуникации как процесс с обратной связью.
3. Механизм искажения информации.
4. «Барьеры» коммуникаций в конфликте.

Тема 6. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации

1. Классификация видов искажений информации
2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций
3. Принципы эффективного выявления неистинной информации
4. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения

Тема 7. Культура деловых коммуникаций

1. Особенности делового этика
2. Кросс-культурные коммуникации в деловом общении
3. Стратегия ведения делового общения

Тема 8. Коммуникации в организациях

1. Коммуникация как функция управления организацией
2. Внутрикорпоративный Public Relations
3. Характеристики групповых процессов в организации

Перечень примерных проектов слайд презентаций:

Тема 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация

1. Создание электронной презентации "Функции и виды речи"
2. Создание электронной презентации "Три уровня слушания"
3. Создание электронной презентации "Виды слушания и трудности эффективного слушания"
4. Создание электронной презентации "Культура речи (композиция и стиль, фольклорные правила речевого этикета)"

Тема 4. Основы коммуникативной компетентности специалиста

1. Создание электронной презентации "Барьеры коммуникации: окружающая среда"
2. Создание электронной презентации "Барьеры коммуникации в межличностных коммуникациях"
3. Создание электронной презентации "Технические барьеры"
4. Создание электронной презентации "Барьеры коммуникации в организациях"

Перечень примерных вопросов в рамках учебных конференций:

Тема 8. Коммуникации в организациях

1. Формирование коммуникаций внутри компании
2. Средства внутриорганизационных коммуникаций
3. Внутрикорпоративный PR-проект: от разработки до внедрения
4. Информационные технологии в деловых коммуникациях

Примерные кейс-задания к теме 3. Формы деловой коммуникации

Разработать модель поведения при деловых беседах и деловых переговорах (работа в малых группах):  
- метод принципиальных переговоров

- эффективные тактики переговорного процесса
- особенности полемики в переговорном процессе
- ведущие факторы переговорного процесса
- некорректные переговоры и тактика борьбы с "трудным" противником
- публичное выступление

#### "Правда о сокращении штатов"

Когда я делал свои первые шаги в качестве руководителя, мне поручили провести сокращение штатов. Это был один из самых тяжелых моментов в моей пока еще короткой жизни менеджера, поэтому, можете себе представить, как я себя чувствовал, когда узнал, что кто-то из нашей команды случайно оставил на копировальном аппарате список сотрудников, подлежащих сокращению. Сам я даже не могу описать, на что это было похоже. Я сидел, совершенно убитый, и ругался про себя, повторяя, что не желаю иметь со всем этим ничего общего. Придумать, как выпутаться не удавалось. В таком состоянии меня застала помощница. Она подошла, посмотрела на меня и сказала: Говард, только правда звучит правдоподобно.

Это был верный совет — хотя проигнорировать ошибку и сделать вид, что ничего не произошло, казалось более простым решением. Я понял, что с чистой совестью могу сделать только одно — сказать правду, — и на следующее утро объявил общее собрание сотрудников компании. Мы сели перед залом, где собралось около 200 человек, и рассказали о состоянии бизнеса, о ситуации, с которой столкнулись, и о причинах, по которым считаем необходимым сокращение штатов. Зачем что-то утаивать? Раскрывая карты, мы все выигрывали и ничего не теряли.

Этот простой, хотя и требовавший нервного напряжения шаг — переход на откровенность со всеми, кто работал в компании, — кардинально изменил общее восприятие сложившейся нелегкой ситуации. Что дала наша честность? Она улучшила взаимопонимание и, к моему удивлению, значительно уменьшила наши трудности.

Люди больше не озирались в поисках призрака, они стали сотрудничать с нами.

Я устраивал ежедневные брифинги и постоянно держал работников в курсе дела, что помогало им разобраться в своем отношении к происходящему. Люди способны справляться с проблемами лучше, чем мы предполагаем, но лишь при условии, что они могут верно судить о своем положении, а для этого им необходимо знать правду. Мы не могли отказаться от сокращения, но сотрудники чувствовали себя более подготовленными, поскольку мы честно и открыто сообщали им все, что касалось процесса. Грубая ошибка одного из коллег обернулась для меня исключительно важным уроком поведения в бизнесе и в жизни.

#### Вопросы:

1. К какому виду общения с точки зрения используемой техники, его целей и особенностей личности можно отнести коммуникации, описанные в приведенном примере?
2. Какую функцию реализуют приведенные в ситуации коммуникации?
3. Какую информацию, с точки зрения проводимых ею изменений, доводил руководитель до работников в приведенной ситуации?

#### Перечень примерных заданий при подготовке к защите проектов слайд-презентаций

##### Тема 7. Культура деловых коммуникаций

Составить кластер по кросс-культурной коммуникации на примере следующих стран:

- Англия
- Франция
- Испания
- США
- Италия
- ОАЭ
- Турция
- Корея
- Япония
- Россия

В кластере учесть особенности делового этикета, делового общения в рамках выбранной культуры и страны.

#### Перечень примерных вопросов для создания структурно-логических схем с кратким пояснением по темам:

##### Тема 8. Коммуникации в организациях

1. Коммуникация как функция управления организацией
2. Привести примеры поведения руководителей, иллюстрирующие различные стили управления в организации

Типовые задания для проведения рубежных контролей по дисциплине Практикум "Деловые коммуникации" - комплексная письменная работа

Комплексная письменная работа для рубежного контроля №1 по дисциплине Практикум "Деловые коммуникации"

1 вариант

Теоретическая часть:

1. Формы реализации делового общения:

- А) оперативка;
- В) переговоры;
- С) брифинг;
- Д) видеоконференция;
- Е) планерка

2. Подготовка к переговорам не включает...

- А) определение времени встречи;
- В) проработку содержания переговоров;
- С) определение места встречи;
- Д) принятие решения;
- Е) определения возможных вариантов решения.

3. Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим:

- А) ультимативная;
- В) выжимания уступок;
- С) поглощения стрел;
- Д) психологического давления;
- Е) соперничества.

Практическая часть:

Задание 2.

Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?

Задание 3.

Найдите различия в деловых коммуникациях представителей Италии и Англии  
Перечислите особенности мужского и женского делового дресс-кода

Комплексная письменная работа для рубежного контроля №2  
по дисциплине Практикум "Деловые коммуникации"

1 вариант

Теоретическая часть:

1. Получатель информации в процессе коммуникации выступает в качестве ...

- А) реципиента ;
- В) рецензента;
- С) референта;
- Д) отправителя;
- Е) депонента.

2. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту

- А) конфликтоген;
- В) инцидент;
- С) конфликтная ситуация;
- Д) эскалации;
- Е) конфликт.

3. Компромисс невозможен в конфликте ...

- А) интересов;
- В) ресурсов;
- С) ценностей;
- Д) норм и правил поведения;
- Е) во всех вышеперечисленных.

Практическая часть:

Задание 2.

Используя правило очерёдности аргументов (сильные – средние – один самый сильный), постарайтесь убедить сотрудника приходить на работу раньше. Составьте аргументы и постарайтесь их обосновать.

Задание 3.

Составьте карту реального конфликта. Определите истинные мотивы существующего конфликта и предложите пути их решения.

Комплексная письменная работа для рубежного контроля №3  
по дисциплине Практикум "Деловые коммуникации"

1 вариант

Теоретическая часть:

1. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- A) психическое заражение;
- B) конформность;
- C) убеждение;
- D) подражание;
- E) отчуждение.

2. Стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера; деловые, короткие распоряжения; запреты с угрозой, неприветливый тон, возможность быстрого принятия решений о стабилизации общения, называется:

- A) авторитарный;
- B) демократический;
- C) либеральный;
- D) партнерский;
- E) совместный.

3. На имидж делового человека не влияют...

- A) внешний вид;
- B) деловые качества;
- C) речь;
- D) друзья;
- E) манеры.

Практическая часть:

Задание 2.

Сформулируйте письменно три цели для своего подчиненного в условиях искажения информации:

- конкретную рабочую цель;
- цель, связанную с его подчиненными;
- цель, связанную с его профессиональным развитием

Задание 3.

Разработайте стандарты поведения и стандарты одежды сотрудников компании.

Комплексная письменная работа для рубежного контроля №4  
по дисциплине "Деловые коммуникации"

1 вариант

Теоретическая часть:

1. Вид коммуникации, для которого характерны процесс межличностного влияния, стимулирования группы, нацеливания её на выполнение задач:

- A) межличностная;
- B) групповая;
- C) массовая;
- D) культурная;
- E) межкультурная.

2. Формальные группы – это группы, в которых ...

- A) поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации;

- В) нечетко выражена цель совместной деятельности;
- С) ценности группы играют в жизни личности роль эталона;
- Д) низкая зависимость от традиций;
- Е) положение членов группы не регламентировано.

3. Функции, присущие рекламе как одному из видов коммуникаций

- А) информативная;
- В) экономическая;
- С) практическая;
- Д) фактическая;
- Е) теоретическая.

Практическая часть:

Задание 2.

Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации – важнейшая составная часть деятельности менеджеров.
2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.

Задание 3.

Разработайте одно из направлений в программе продвижения продукта (услуг) вашей компании:

- сформировать образ престижности компании, ее товаров и услуг;
- создать имидж инновационности компании и ее продукции;
- проинформировать широкую аудиторию о свойствах продукта;

Оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего и рубежного контролей успеваемости представлены в ФОС по дисциплине.

### 6.3 Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Для подведения итогов изучения дисциплины используются результаты текущего контроля и проводится зачет. Оценочным средством для проведения зачета является комплексная письменная работа, которая включает тестовые задания и практические задания.

Для проведения промежуточной аттестации используются следующие типовые задания:

Теоретические вопросы для подготовки к экзамену в форме комплексной письменной работы:

1. Понятие коммуникации.
2. Типы коммуникаций.
3. Вербальные коммуникации и их особенности в организациях
4. Невербальные коммуникации в организации: значение, сущность.
5. Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, сообщение, канал, получатель.
6. Основные этапы процесса коммуникации.
7. Основные формы делового общения.
8. Диалог. Дискуссия. Брифинг.
9. Механизмы воздействия в процессе делового общения
10. Каковы причины возникновения конфликтов.
11. Каковы способы разрешения конфликтов.
12. Приведите классификацию видов искажений информации.
13. Приведите показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
14. Какие факторы влияют на фиксирование собеседником показателей неискренности?
15. Сформулируйте основные понятия этики делового общения.
16. В чем заключаются национальные особенности делового общения (этики)?
17. Назовите атрибуты делового общения.
18. В чем особенность внутрикорпоративной коммуникации как функции управления организацией?
19. Какие виды коммуникаций между руководителем и подчиненными вы знаете?
20. Каковы основные правила написания PR-проекта?
21. Каковы функции рекламы?
22. Какие виды рекламного психологического воздействия вы знаете?

Типовая комплексная письменная работа:

Комплексная письменная работа на зачет  
по дисциплине Практикум "Деловые коммуникации"  
1 вариант

Теоретическая часть:

1. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение

- A) светское;
- B) ролевое;
- C) деловое;
- D) примитивное;
- E) манипулятивное.

2. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- A) эмпатия;
- B) рефлексия;
- C) экспрессивность;
- D) привлекательность;
- E) доброта.

3. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- A) проявление тревожности;
- B) демонстрацию креативного поведения;
- C) процесс формирования образа другого человека;
- D) проявление эмпатии;
- E) демонстрацию превосходства.

Практическая часть:

Задание 2.

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 3.

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как вы поступите в этом случае? Приведите примеры вариационного метода ведения переговоров

Оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в ФОС по промежуточной аттестации дисциплины.

#### 6.4 Критерии оценивания

Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций, приобретаемых при выполнении практических заданий:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) – задание по работе выполнено в полном объеме. Студент точно ответил на контрольные вопросы, свободно ориентируется в предложенном решении, может его модифицировать при изменении условия задачи. Ответил на все дополнительные вопросы на защите. Отчёт выполнен аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) – задание по работе выполнено в полном объеме с небольшими неточностями. Студент ответил на теоретические вопросы, испытывая небольшие затруднения. Ответил на большинство дополнительных вопросов на защите. Качество оформления отчёта к работе не полностью соответствует требованиям. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) – студент выполнил задание с существенными неточностями, не может полностью объяснить полученные результаты. Составил отчёт в установленной форме, представил решения большинства заданий, предусмотренных в работе. При ответах на дополнительные вопросы на защите допустил много неточностей. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) – студент не выполнил все задания работы и не может объяснить полученные результаты. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество ошибок.

Продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.

Критерии оценивания проектов слайд-презентаций:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) выставляется студенту, если: презентация соответствует теме работы; оформлен титульный слайд с заголовком (тема, цели, план и т.п.); сформулированная тема ясно изложена и структурирована; использованы графические изображения (фотографии, картинки, диаграммы, графики и т.п.), соответствующие теме; выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук; работа оформлена и предоставлена в установленный срок.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) выставляется студенту, если: презентация соответствует теме работы; оформлен титульный слайд с заголовком (тема, цели, план и т.п.); сформулированная тема ясно изложена и структурирована; использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме; работа оформлена и предоставлена в установленный срок.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) выставляется студенту, если: презентация соответствует теме работы; титульный слайд с заголовком (тема, цели, план и т.п.) оформлены с незначительными ошибками; сформулированная тема изложена и структурирована не ясно; графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме не представлены; работа оформлена и предоставлена в установленный срок.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) выставляется студенту, если работа не выполнена или содержит материал не соответствующий теме работы.

Критерии оценивания учебной конференции:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценивания кейс-задания:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить аргументированное рассуждение по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы; понимать более широкий контекст, в рамках которого находится ситуация: её связи с другими проблемами, определять риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить определённые аргументы рассуждения по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы и её связи с другими проблемами, определять некоторые риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения представить рассуждения по проблеме, определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, определять возможные связи проблемы с другими проблемами, частично описать программу действий.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) выставляется студенту, если демонстрируются: разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют, неумение определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, связи проблемы с другими проблемами, программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует.

Критерии оценивания структурно-логических схем:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) выставляется, если студент выполнил задание по составлению структурно-логических схем без ошибок и недочётов, оформление полностью соответствует требованиям.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%), если студент выполнил задание по составлению структурно-логических схем, но допустил в них не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, или не более двух



недочётов, оформление соответствует требованиям.  
«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%), если студент правильно выполнил задание по составлению структурно-логических схем (не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочётов, допускает искажение информации в схемах.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%), если студент допустил число ошибок и недочётов превосходящее норму, при которой может быть выставлено «удовлетворительно», или если правильно выполнил менее половины работы по составлению структурно-логических схем.

Критерии оценивания тестовых заданий:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 100 – 90 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 89 – 75 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 74 – 50 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 50 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

Критерии оценивания ответа студента на зачете (комплексная письменная работа):

«зачтено» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для будущей профессиональной деятельности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала;

«зачтено» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) заслуживает студент, обнаруживший полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

«зачтено» заслуживает студент, обнаруживший знание основного программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. «удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) выставляется студентам, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий;

« не зачтено» (F; 0; 0 – 49%) выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## 7 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1 Рекомендуемая литература

#### 7.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/510845">https://urait.ru/bcode/510845</a> )	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.2	Спивак В. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/511179">https://urait.ru/bcode/511179</a> )	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.3	Жернакова М. Б., Румянцева И. А.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/510876">https://urait.ru/bcode/510876</a> )	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС

#### 7.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
--	---------------------	----------	-------------------	--------

Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика				стр. 18
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Никитина А. С., Чевтаева Н. Г., Ваторопин С. А., Ваторопин А. С.	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/519784">https://urait.ru/bcode/519784</a> )	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
Л2.2	Кольшикина Т. Б., Шустина И. В.	Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/513409">https://urait.ru/bcode/513409</a> )	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
<b>7.2 Перечень информационных технологий</b>				
<b>7.2.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</b>				
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:				
1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional OEM Software (Сертификат подлинности (COA) наклеен на корпус ПК), Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN License (Лицензия № 42627774 от 24.08.2007 бессрочно), операционная система Microsoft Windows 7 PRO CIS and GE OEM Software (Сертификат подлинности (COA) наклеен на корпус ПК), операционная система Microsoft Windows 7 PRO CIS and GE OEM Software (Сертификат подлинности (COA) наклеен на корпус ПК).				
2. Пакет прикладных программ Microsoft Office. Microsoft® Office Standard Single Language License & Software Assurance Open Value No Level 3 Years Acquired Year 1 Academic AP (Лицензионное соглашение V7664610 от 14.11.2022 до 30.11.2025).				
3. Программное обеспечение «Визуальная студия тестирования» (Договор №4270 от 01.07.2017. бессрочно).				
4. Антивирусное ПО «Kaspersky Endpoint Security for Educational Renewal Licens» (Лицензия №2FA8-221114-061421-236-1377 с 18.11.2022 до 20.11.2023).				
5. Программное обеспечение «IC: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях». (Электронная лицензия. Регистрационный номер: 802214523 срок действия - бессрочно).				
6. Программа ЭВМ «Среда электронного обучения ЗКЛ» (Договор № 1166.7 от 01.02.2023 до 08.02.2024 г.)				
7. Программное обеспечение «PDFedit». Редактор PDF файлов (Свободно распространяемое программное обеспечение)				
8. Программное обеспечение «ProjectLibre». Бесплатный аналог Microsoft Project (Свободно распространяемое программное обеспечение)				
9. Программное обеспечение «GIMP Massive Package". Бесплатный аналог Photoshop (Свободно распространяемое программное обеспечение)				
<b>7.2.2 Современные профессиональные базы данных, информационно-справочные системы и электронные библиотечные системы</b>				
<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a> – Университетская библиотека on-line.				
<a href="http://www.urait.ru">http://www.urait.ru</a> – Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»				
<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> – Электронная библиотечная система издательства «Лань»				
<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> – Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»				
<b>8 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий практического (семинарского) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, также помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.				
Помещения для проведения занятий лекционного типа:				
Учебная аудитория № 416.				
Количество посадочных мест – 80.				
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, доска магнитно-меловая, учебная мебель, трибуна для выступления.				
Технические средства обучения: ноутбук Toshiba A300-14T (Intel® Core™ 2Duo 2.10GHz/2Gb/250Gb, мультимедийный проектор Epson, проекционный экран MemorySpecialist (моторизованный), усилитель звука, акустическая система. Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.				
Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: информационные тематические стенды, комплект слайд-презентаций по темам дисциплины.				
Помещения для проведения практических, семинарских занятий, текущего контроля:				
Учебная аудитория № 406.				

Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика	стр. 19
Количество посадочных мест – 24.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, учебная парта – 12, стулья –24, доска магнитно-меловая.	
Технические средства обучения: Телевизор LEDTV Samsung 46', возможность подключения ноутбука и мультимедийного оборудования, переносной экран. Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: информационные тематические стенды – 6, раздаточный материал.	
Помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций:	
Учебная аудитория № 406.	
Количество посадочных мест – 24.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, учебная парта – 12, стулья –24, доска магнитно-меловая.	
Технические средства обучения: Телевизор LEDTV Samsung 46', возможность подключения ноутбука и мультимедийного оборудования, переносной экран. Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: информационные тематические стенды – 6, раздаточный материал.	
Помещения для проведения промежуточной, рубежной аттестаций:	
Учебная аудитория № 416.	
Количество посадочных мест – 80.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, доска магнитно-меловая, учебная мебель, трибуна для выступления.	
Технические средства обучения: ноутбук Toshiba A300-14T (Intel® Core™ 2Duo 2.10GHz/2Gb/250Gb, мультимедийный проектор Epson, проекционный экран MemorySpecialist (моторизованный), усилитель звука, акустическая система. Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: информационные тематические стенды, комплект слайд-презентаций по темам дисциплины.	
Помещения для самостоятельной работы, выполнения курсовых работ:	
Учебная аудитория для самостоятельной работы, для выполнения курсовых работ № 404.	
Количество посадочных мест – 24, из них 10 посадочных мест оснащены ноутбуками.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, доска магнитно-меловая, учебная парта – 12; стулья – 24.	
Технические средства обучения: ноутбуки (10). Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: тематические стенды – 6.	
Учебная аудитория для самостоятельной работы, для выполнения курсовых работ № 410.	
Количество посадочных мест – 20, из них 10 посадочных мест оснащены компьютерами.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, доска маркерная, учебная парта – 10, стулья – 10.	
Технические средства обучения: компьютеры (10) в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП). Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Помещения для выполнения самостоятельной работы, курсовых и выпускных квалификационных работ:	
Учебная аудитория (компьютерный класс) № 300.	
Количество посадочных мест – 20, из них 20 посадочных мест оснащены компьютерами.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, доска маркерная, учебная мебель.	

Рабочая программа дисциплины "Практикум "Деловые коммуникации"" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика	стр. 20
Технические средства обучения: компьютеры (20) в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП). Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Лаборатория экономики и управления № 420.	
Количество посадочных мест – 20.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, учебная мебель.	
Технические средства обучения: компьютеры в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП), мультимедийный проектор Epson, документ-камера Epson. Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Библиотека (читальный зал)	
Количество посадочных мест – 100, из них 10 посадочных мест оснащены компьютерами.	
Учебное оборудование: картотека, полки, стеллажи, учебная мебель, круглый стол.	
Технические средства обучения – компьютеры (10) в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП), телевизор, мониторы (для круглого стола), книги электронные PocketBook614. Обеспечены возможность подключения к информационным ресурсам в сети «Интернет», в том числе посредством сети Wi-Fi и индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде филиала.	
Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: шкаф-стеллаж – 2, выставка – 2, выставка-витрина – 2, стенд – 2, стеллаж демонстрационный – 1, тематические полки – 6.	
Специальные помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования:	
Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования № 309	
Оборудование: стол для профилактики учебного оборудования, стул, стеллаж для запасных частей компьютеров и офисной техники, воздушный компрессор, паяльная станция, пылесос, стенд для тестирования компьютерных комплектующих, лампы.	
Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №316	
Оборудование: стол для профилактики учебного оборудования, стул, шкаф для хранения учебного оборудования; ассортимент отверток, кисточек, мини-мультиметр, дополнительные USB Flash накопители, сумка для CD/DVD дисков.	
Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования № 24	
Оборудование: столярный станок, электролобзик, шуруповёрт, электродрель, электрозамеряющие приборы, стол для профилактики учебного оборудования, стул, стеллажи для хранения.	

### **9 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В рамках дисциплины Практикум «Деловые коммуникации» занятия лекционного типа проводятся с использованием интерактивных технологий (групповое обсуждение области применения информационных и коммуникационных технологий в контексте специфических задач, решаемых преподавателем и студентом, посредством лекции-дискуссии и лекции-беседы).

Лекция-беседа предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов. Вопросы, освещаемые на такой лекции могут быть информационного и проблемного характера для выяснения мнений и уровня осведомленности студентов по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала. Вопросы адресуются всей аудитории. Студенты отвечают с мест. Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание студентов на отдельных аспектах темы, так и проблемными. Студенты, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес и степень восприятия материала студентами. Во время проведения лекции-беседы необходимо следить, чтобы задаваемые вопросы не оставались без ответов, т.к. они тогда будут носить риторический характер, не обеспечивая достаточной активизации мышления студентов.

В лекции-дискуссии в отличие от лекции-беседы при изложении лекционного материала не только используются ответы студентов на вопросы преподавателя, но и организуется свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и студентов, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории. По ходу лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем, студенты коротко их обсуждают, затем проводят краткий анализ, выводы.

На занятиях семинарского типа, ориентированных на предметную область будущей профессиональной деятельности студентов, выборочно контролируется степень усвоения студентами коммуникаций, которые

являются необходимым процессом управления организациями, а их осуществление — одной из главных функций любого руководителя. Для успешной подготовки к занятиям семинарского типа по дисциплине необходимо тщательно отбирать материал для раскрытия вопросов тем. Для реализации принципа индивидуального подхода на занятиях предлагаются темы индивидуальных заданий, рассматриваются и одобряются авторские подходы к их реализации. Студенты выполняют задания самостоятельно, пользуясь материалами занятий лекционного типа.

Подготовка и выполнение самостоятельной работы по дисциплине позволяет проконтролировать усвоение новой целой темы. При выполнении самостоятельной работы студент работает с литературой самостоятельно. Работы оформляются в виде структурно-логических схем с кратким пояснением в виде тезисов.

Структурно-логическая схема представляет собой некую графическую схему из нескольких элементов, связанных между собой. В качестве элементов такой схемы можно использовать, например, определенные ключевые слова, формулы, рисунки, опираясь на которые можно объяснить весь учебный материал по теме дисциплины. Все элементы—символы графической блок-схемы занятия должны быть логически связаны между собой в единое целое.

При она должна быть лаконичной (около 300 печатных знаков) и состоять из нескольких логически связанных между собой частей – блоков, каждый из которых в то же время представляет собой самостоятельную, некую логически завершенную часть учебного материала по определенной теме дисциплины. СЛС состоит, как правило, из 3-5 самостоятельных блоков, соответствующих вопросам изучаемой темы.

Рекомендации при подготовке проектов слайд-презентаций по обозначенной теме:

Это творческое задание, которое носит заведомо нестандартный характер и оценивается в каждом случае индивидуально. Содержание творческого задания должно быть согласовано с преподавателем.

Объем слайд-презентации – не менее 10 слайдов.

1-й – тема, ФИО студента, направление подготовки, группа

2-й – СОДЕРЖАНИЕ.

3-4-й – введение: кратко - актуальность, цели, задачи, объект и предмет исследования, теоретическая, нормативная и эмпирическая основа, методологическая основа, структура работы.

С 5-го - основная часть (текст) со схемами, таблицами, диаграммами, картинками, фото, статистическими данными и т.д.

Заключение: краткие выводы по результатам исследования. (1-2 слайда). Список использованной литературы – весь. (1-2 слайда). Сноски не нужны.

Последний слайд указывает на логическое завершение работы: Спасибо за внимание! или Благодарим за внимание!

Лучше стараться не перегружать слайд информацией. Рекомендуется писать на одном слайде не более тридцати слов; шире использовать графическую информацию - там, где можно заменить текст рисунком, это следует делать; на одном слайде стараться не использовать более 3 шрифтов. То же касается цвета - не рекомендуется использовать более 3 цветов. Не дублировать информацию. Слайды не должны содержать тот текст, который проговаривается устно. Текст выравнивается на слайдах по ширине и приблизительно одинакового размера. Цвет фона слайда не должен сливаться с цветом шрифта текста. Допускается прикрепление музыкального файла.

Рекомендации по подготовке к кейс-заданиям:

Обучение при помощи разбора игровых (реальных) практических ситуаций (кейсов).

В процессе работы над кейсом студенту рекомендуется обращать внимание на следующие вопросы:

1. Общая характеристика ситуации.

К какой отрасли бизнеса относится кейс? Что происходит в ситуации? Почему так происходит? В чем главная проблема? Суть конфликта?

2. Хронология событий.

Что происходило и когда? Внешняя среда бизнеса и внутренняя среда. Причинно-следственные связи. Прошлое, настоящее, будущее (прогноз).

3. Участники событий.

Кто является «героем» кейса? Роль всех участников. Их достоинства и недостатки. Профессия, возраст, должность. Психологические особенности. Степень влияния на события.

4. Статистика.

Анализ цифр, таблиц, схем и прочих данных. Изучение динамики (тенденции вверх, вниз, «зависание»).

Ключевые показатели и факторы, их определяющие.

5. Альтернативные решения.

Спектр возможных направлений действий, аргументация, оценка каждой альтернативы. Отбор наилучших идей.

Поиск способов защиты выбранной позиции. План действий.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины  
Практикум «Деловые коммуникации»  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Бизнес логистика

Представленная на рецензирование рабочая программа дисциплины Практикум «Деловые коммуникации» соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. №970.

Рабочая программа соответствует нормативным и методическим требованиям, предъявляемым к рабочим программам.

В рабочей программе последовательно изложены цели и задачи дисциплины, ее место в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования, объем дисциплины и виды учебной работы, сформулированы требования к результатам освоения дисциплины и компетенции, на формирование которых направлен процесс изучения дисциплины Практикум «Деловые коммуникации».

Содержание тем дисциплины раскрыто достаточно полно, определен перечень тем занятий лекционного типа, практических занятий, самостоятельной работы студентов. Предусмотрено использование различных оценочных средств, позволяющих проверить уровень освоения компетенций.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины представлено перечнем основной и дополнительной литературы.

Из программы следует, что компетенции, предусмотренные дисциплиной, указанные в ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент, реализуются с учетом специфики направленности (профиля) Бизнес логистика.

Учитывая вышеизложенное, дисциплина Практикум «Деловые коммуникации» может быть использована в учебном процессе для подготовки обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Бизнес логистика.

Рецензент:

Канд.экон.наук, профессор  
кафедры экономики и менеджмента  
ЧУ Костанайский инженерно-  
экономический университет им. М.  
Дулатова



Притула Р.А.

