

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

направление подготовки:

38.03.02 Менеджмент

Направленность программы (профиль):

Стратегический менеджмент

Маркетинг

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Институт экономики и менеджмента

Кафедра маркетинга

Белгород 2021

Рабочая программа составлена на основании требований:

- 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 года № 970;
- учебного плана, утвержденного ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2021 году.

Составитель: канд. экон. наук, доц.  (Н.В. Дубино)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры маркетинга

« 14 » июль 2021 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой: д-р экон. наук, проф. Щетинина (Е.Д. Щетинина)

Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой стратегического управления

Заведующий кафедрой: д-р экон. наук, проф. Дорошенко (Ю.А. Дорошенко)

« 17 » июль 2021 г.

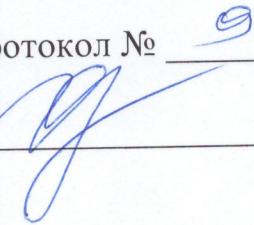
Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой маркетинга

Заведующий кафедрой: д-р экон. наук, проф. Щетинина (Е.Д. Щетинина)

« 14 » июль 2021 г.

Рабочая программа одобрена методической комиссией института экономики и менеджмента

« 18 » 08 2021 г., протокол № 9

Председатель: канд. экон. наук, доц.  (Л.И. Журавлева)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.6. Устанавливает межличностные контакты в процессе командного взаимодействия	Знания: основных способов установления межличностных контактов в процессе командной работы, моделей командообразования и технологий эффективной коммуникации в команде Умения: установление межличностного взаимодействия с учетом социальных особенностей членов команды, определение собственной роли в команде Навыки: владение способами организации командного взаимодействия, установления межличностных контактов
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных(ых) языке(ах)	УК-4.10. Демонстрирует теоретическое и практическое освоение методик организации проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний с использованием современных средств коммуникации	Знания: теоретических и практических методик осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах Умения: выстраивание деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Навыки: применение методик организации проведения деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров с использованием современных средств коммуникации
		УК-4.11. Осуществляет деловые коммуникации, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Знания: способов организации деловых коммуникаций, необходимых для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях Умения: использование делового стиля общения в профессиональных дискуссиях, аргументированное отстаивание своих позиций и идей на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Навыки: осуществление деловых коммуникаций для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.8. Использует законы профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	Знания: законов профессиональной этики, закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте Умения: восприятие межкультурного разнообразия общества в этическом контексте Навыки: использование законов профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Социология и психология управления
2	Производственная технологическая (проектно-технологическая) практика
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

2. Компетенция УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Русский язык и культура речи
2	Иностранный язык
3	Социология и психология управления
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. Компетенция УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Философия
2	История (история России, всеобщая история)
3	Социология и психология управления
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. единиц, 180 часов.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки:

Форма промежуточной аттестации экзамен

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 2
Общая трудоемкость дисциплины, час	180	180
Контактная работа (аудиторные занятия), в т. ч.:		
лекции	73	73
лабораторные	34	34
практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	5	5
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	107	107
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно-графическое задание	18	18
Индивидуальное домашнее задание		
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	53	53
Экзамен	36	36

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 1 Семестр № 2

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1. Теоретические основы коммуникации. Исторические этапы возникновения и развития коммуникации					
	Основные понятия и их определения учебного курса «Деловые коммуникации». Соотношение понятий «коммуникация» и «общение»: различные подходы. Информация, информационный обмен. Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Законы и категории, методы и функции теории коммуникации. Развитие средств коммуникации. Истоки и основные парадигмы теории коммуникации. Современные концепции коммуникации	2	2		3
2. Модели и структурные компоненты коммуникационного процесса					
	Коммуникационный процесс: производство информации, мультиплексия, распространение, прием и использование информации. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства. Линейные и нелинейные модели коммуникации. Достоинства и недостатки различных моделей коммуникационного процесса. Структурные компоненты коммуникации. Коммуникатор (адресант), реципиент (адресат), сообщение (информация), код, канал, ситуация, реакция, как составные части коммуникативной цепи. Роль обратной связи. Влияние каждого звена на эффективность коммуникации. Аудитория коммуникации: объективные и субъективные характеристики. Коммуникативная личность	4	4		6
3. Вербальные и невербальные деловые коммуникации					
	Вербальная деловая коммуникация: содержание и структура. Место естественного языка среди других знаковых систем. Соотношение «языка» и «речи». Речевое общение как способ деловой коммуникации. Роль подтекста в деловом общении. Умение говорить и слушать. Спор как разновидность коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Невербальная деловая коммуникация: сущностные особенности и структура (паралингвистика, экстралингвистика, мимика и взгляд, жесты, организация пространства, поза и походки, контакт глаз). Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Возможности верbalного и	4	4		6

	неверbalного воздействия на аудиторию. Убеждение и внушение как способы воздействия			
4.	Коммуникативные каналы: устная, письменная и электронная форма деловой коммуникации			
	Характеристика трех основных групп коммуникационных каналов: устной, письменной и электронной деловой коммуникации, особенности передачи информации по ним. <i>Деловой разговор</i> : беседа, деловая встреча. Проведение собеседований как инструмент управления и взаимодействия. Интервью, его типы (оценочное, предоставление полномочий, инструктивное, консультирующее) и структура. Подготовка и проведение интервью. <i>Деловое совещание</i> : виды, формы организации участников, цели и ожидаемый результат. Критика – конструктивная форма принятия эффективного решения. <i>Переговоры</i> , «круглые столы», их коммуникативная специфика. Технологии подведения партнёров к принятию решений. Специфика ведения переговоров с «трудными партнёрами». <i>Публичное выступление</i> . Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающие речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приёмы завоевания внимания аудитории. <i>Деловая полемика</i> : спор, дебаты, дискуссии, прения. Правила, возможные ошибки и тактические приёмы ведения. Управление пространством и временем. <i>Конференции, пресс-конференции и брифинги</i> , их специфика и многообразие видов. Международные конференции, семинары и организация выставок. Особенности подготовки и проведения. <i>Телефонная коммуникация</i> Психологические и этические нормы телефонного разговора. Специфика восприятия и понимания телефонных переговоров. Речевые клише и сигналы успеха. Психологические и манипулятивные техники телефонной коммуникации. <i>Культура делового письма</i> . Принципы письменных коммуникаций и характерные особенности делового стиля. Деловые письма, служебные записки, отчёты и предложения, инструкции и другая деловая письменная коммуникация. Конструирование документов и их оформление. <i>Самопрезентация и презентация</i> : презентация как форма, презентации коммерческих предложений и самопрезентации, цели и задачи, психологические приёмы и коммуникативные технологии проведения. Визуальная поддержка презентаций. Использование новых информационных технологий. Вопросы и ответы в презентации. <i>Электронная коммуникация</i> . Конспект электронного сообщения. Принципы организации Интернет-порталов	4	4	6
5.	Межличностная деловая коммуникация			
	Межличностные деловые коммуникации и их особенности. Понятие коммуникативного стиля. Коммуникативные стили по А.Адлеру, К. Хорни, Джозефа Луфта и Харри Ингхэма («окно Джохари»). Продуктивные (партнерство, содружество) и непродуктивные (доминирование, манипуляция, соперничество) стили взаимодействия. Стратегия продуктивных стилей взаимодействия (механизмы	4	4	6

	взаимопонимания, децентрации, эмпатии, точности и ясности в выражении потребностей, чувств, эмоций, искренности). Коммуникативные роли в межличностной деловой коммуникации. Модель управленческих коммуникаций				
6. Групповая деловая коммуникация					
	Коммуникации в группе: понятие, виды и функции. Групповая коммуникация: внутри группы, между группами, между индивидом и группой. Размер групп: малые, средние, большие. Цель коммуникации в малых и в больших группах. Характер формального, неформального, интерактивного взаимодействия в группах. Стратегии и тактики взаимодействия. Формы групповой деловой коммуникации	4	4		6
7. Организационные деловые коммуникации					
	Коммуникативная структура организации. Внешние и внутренние (вертикальные и горизонтальные) деловые коммуникации. Основные принципы коммуникативной структуры организации. Деловая коммуникационная политика организации. Типология коммуникационных сетей в организации. Структура и виды коммуникативных сетей: цепочная, звездная, иерархическая, многосвязная, веерная круговая. Типы взаимодействия персонала в организации. Служебное деловое общение. Правила служебных взаимоотношений. Конфликты в организации: структура, динамика, типология. Причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Индивидуальные стили разрешения конфликтов. Методы и средства разрешения и урегулирования конфликтов. Понятие корпоративная культура	4	4		6
8. Межкультурные особенности деловых коммуникаций					
	Особенности деловых коммуникаций между группами принадлежащими к разным культурам. Уяснение проблем межкультурной коммуникации. Этические основы деловых коммуникаций, различные подходы к определению этничности. Зарубежные партнеры как коммуникаторы. Международная деловая переписка и её виды. Требования стандартов международной деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Подготовка к переговорам. Протокол перед деловой встречей: проверка благонадежности, состав делегации, программа встречи, встреча делегации, помещение для переговоров. Стили и культура деловых переговоров. Необходимость знания своего партнера. Дипломатический протокол на переговорах: тональность переговоров, модель переговоров, создание благоприятной атмосферы, члены переговоров, результат переговоров. Межкультурный деловой этикет	4	4		6
9. Коммуникационные барьеры					
	Барьеры деловой коммуникации и пути их преодоления: технические, межязыковые, социальные, психологические. Влияние составных частей и конфигурации коммуникативной цепи на эффективность коммуникации. Факторы повышения эффективности межличностной, групповой и организационной деловой коммуникации. Совместимость деловых партнеров как коммуникативных личностей,	2	2		4

	адекватное восприятие смысловой и оценочной информации			
10.	Эффективность как оценочная категория деловой коммуникации			
	Эффекты деловой коммуникации: увеличение сбыта, приток инвестиций, улучшение внешнего финансирования, повышение внутреннего и внешнего имиджа организации, улучшение отношений с партнерами и конкурентами и др. Затраты на деловую коммуникацию. Денежные затраты на изучение аудиторий, поиск и выделение из состава аудиторий наиболее коммуникабельных групп, мониторинг коммуникационных потребностей и социальных настроений, изучение влияния на целевую аудиторию и конкурирующих коммуникаторов, покупку эфирного времени и газетных площадей, оставление сообщений, материально-технические средства коммуникации.	2	2	4
	ВСЕГО	34	34	53

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
семестр № 2				
1	Общие аспекты теории коммуникации	Введение в основы теории коммуникации	2	2
2		Модели и структурные компоненты коммуникационного процесса	4	4
3	Структура делового взаимодействия	Вербальные и невербальные деловые коммуникации: содержание и структура	4	4
4		Коммуникативные каналы: устная, письменная и электронная форма деловой коммуникации	4	4
5	Уровни деловой коммуникационной деятельности	Межличностные деловые коммуникации и их особенности	4	4
6		Коммуникации в группе: понятие, виды и функции	4	4
7		Коммуникативная структура организаций	4	4
8		Кросс-культурные деловые коммуникации	4	4
9		Барьеры деловой коммуникации и пути их преодоления	2	2
10	Эффективность деловой коммуникации	Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность деловой коммуникации	2	2
		ИТОГО:	34	34

4.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебный планом.

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебный планом.

4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

Учебным планом предусмотрено расчетно-графическое задание с объемом самостоятельной работы студента (СРС) – 18 ч.

Цель расчетно-графического задания (РГЗ) – выработать навыки творческого подхода к систематизации, расширению и закреплению теоретических знаний и практических навыков, полученных в процессе изучения курса «Деловые коммуникации».

РГЗ должно состоять из введения, основной части (теоретический и практический разделы), заключения и списка использованной литературы и иметь следующее содержание:

Титульный лист должен содержать: название университета, название института и кафедры; название учебной дисциплины; тему и объект работы, фамилию и инициалы студента, курс, номер группы; должность, фамилию и инициалы преподавателя (образец представлен в приложении).

Содержание должно воспроизводить названия разделов и подразделов, которые раскрывают тему теоретической части работы, а также практической части выполненных вариантов заданий с указанием номеров страниц, на которых они размещены.

Введение. Во «Введении» студент раскрывает сущность и состояние проблемы, ее актуальность, обосновывает необходимость проведения исследования, цель написания работы и задачи по ее достижению. Цель должна вытекать из названия темы, задачи формулируются исходя из плана (содержания) работы.

Основная часть. Состоит из двух разделов. Раздел I – теоретический – включает характеристику современного состояния проблемы (отвечает выбранной теме), описание нормативной базы, взгляды различных авторов на проблему, позитивные и негативные последствия проблемы. Также во время обоснования необходимо применить аналитическую информацию (статистические справочники, периодические издания и пр.). Раздел II – приводятся индивидуальные варианты практических заданий, их выполнение студентом осуществляется на базе конкретной бизнес-организации (или при отсутствии такой возможности на примере условной), выбор которой согласовывается с преподавателем.

Заключение. В заключении должны быть подведены итоги работы, здесь излагаются обоснованные результаты, полученные студентом в процессе достижения цели работы, возможно, перечень предложений и рекомендаций и практические результаты, полученные во втором разделе.

Список литературы. Источники размещают в списке в алфавитном порядке фамилий первых авторов или заголовков. Сведения об источниках, включенных в список, необходимо предоставлять согласно требованиям государственного стандарта с обязательными ссылками на них в работе.

Приложения могут быть включены при необходимости. При наличии нескольких приложений оформляется отдельная страница «Приложения», номер которой является последним и относится к объему РГЗ. В приложения могут быть включены материалы, являющиеся копией документов, отчетов, или таблицы,

обобщающие схемы или диаграммы.

Теоретический раздел РГЗ предназначен для закрепления и углубленного ознакомления студентов с отдельными вопросами теории и практики деловых коммуникаций.

Перечень тем теоретического раздела РГЗ

1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы
2. Модели деловых коммуникаций
3. Значение верbalных и невербальных параметров в деловой коммуникации
4. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления
5. Коммуникативная компетентность и ее значение в деловой коммуникации
6. Личная эффективность как основа коммуникативной компетенции
7. Уровни деловой коммуникационной деятельности: общая характеристика
8. Гендерные аспекты делового коммуникативного поведения
9. Деловая коммуникация в межкультурном контексте
10. Особенности западного и восточного делового дискурса
11. Факторы, влияющие на кросс-культурную деловую коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация
12. Вербальные и невербальные межкультурные коммуникации: проявление межкультурных различий в языке и ментальности
13. Манипуляции в деловой коммуникации. Их виды и формы
14. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейролингвистического программирования
15. Этические основы деловых коммуникаций
16. Деловой этикет в разных культурах
17. Публичная деловая коммуникация: сущность, формы, жанры
18. Подготовка и проведение презентаций и выставок, пресс-конференций и брифингов
19. Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров
20. Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров. Стили деловых переговоров
21. Манипуляции и запрещенные приемы в деловых переговорах
22. Критика и комплименты в деловой коммуникации
23. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения
24. Коммуникативные ошибки при кросс-культурном взаимодействии
25. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при проведении презентаций
26. Электронная коммерция и деловая коммуникация
27. Особенности деловой коммуникации в Интернет
28. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур
29. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах

30. Особенности делового общения в профессиональных сетевые сообщества

31. Специфика онлайн-переговоров

32. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи

33. Деловая коммуникация в блогах

34. Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках

35. Эффективность деловых коммуникаций

Практический раздел РГЗ, предусматривающий проведение на базе конкретной (или при отсутствии такой возможности на примере условной) системы (подсистемы, элемента) управления бизнес-организации их анализ, оценку состояния дел.

Типовой вариант задания практического раздела РГЗ

Построение коммуникационных сетей предприятия

Вы менеджер, постройте коммуникационный процесс при передаче определенных распоряжений (задач) менеджера подчиненному. Пользуясь информацией, представленной на рис., описать процесс коммуникации менеджера и подчиненного в конкретной производственной ситуации.

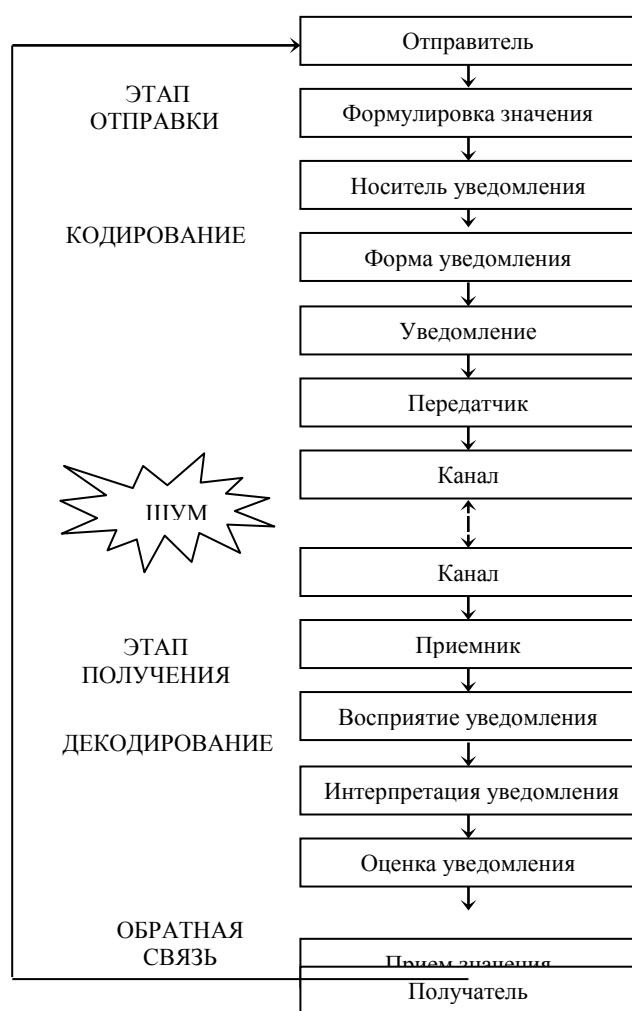


Рис. Модель коммуникационного процесса

Результаты построения коммуникационного процесса представить в виде табл.

Таблица
Коммуникационный процесс

Этап коммуникационного процесса	Шаг коммуникационного процесса	Расшифровка
...

Сделать выводы.

Требования к оформлению и объему РГЗ

РГЗ выполняется на одной стороне листа формата А4 (210×294) и должно быть представлено в печатном виде, рекомендуется использовать текстовый редактор Word, основной шрифт – *Times New Romans*, межстрочный интервал – полуторный, кегель шрифта – 14, выравнивание по ширине. Отступ абзаца 1,25 см. Не допускаются интервалы между абзацами. Размер полей: верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм. Рекомендуемый объем РГЗ – 25-30 страниц печатного текста.

В процессе выполнения расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий осуществляется контактная работа обучающегося с преподавателем. Консультации проводятся в аудитория и/или посредством электронной информационно-образовательной среды университета.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

1. Компетенция УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
УК-3.6. Устанавливает межличностные контакты в процессе командного взаимодействия	Экзамен, защита РГЗ, собеседование, кейс-задача, тестовый контроль

2. Компетенция УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
УК-4.10. Демонстрирует теоретическое и практическое освоение методик организации проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний с использованием современных средств коммуникации	Экзамен, защита РГЗ, собеседование, кейс-задача, тестовый контроль

УК-4.11. Осуществляет деловые коммуникации, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Экзамен, защита РГЗ, собеседование, кейс-задача, тестовый контроль
--	--

3. Компетенция УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
УК-5.8. Использует законы профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	Экзамен, защита РГЗ, собеседование, кейс-задача, тестовый контроль

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для экзамена

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Теоретические основы коммуникации. Исторические этапы возникновения и развития коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соотношение понятий коммуникация и общение: различные подходы 2. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение»: различные подходы 3. Виды, уровни и формы коммуникационной деятельности: общая характеристика 4. Исторические этапы возникновения и развития коммуникации 5. Современные концепции коммуникации 6. Информация, информационный обмен. Коммуникативное пространство и коммуникативное время. 7. Сущность и структура деловых коммуникаций 8. Роль коммуникаций в развитии общества и налаживании деловых связей. Коммуникативная компетентность и ее роль в современных условиях
2	Модели и структурные компоненты коммуникационного процесса	<ol style="list-style-type: none"> 9. Коммуникационный процесс: производство информации, мультиплексия, распространение, прием и использование информации 10. Коммуникативные каналы. Характеристика основных групп коммуникативных каналов 11. Основные теоретические модели коммуникации 12. Линейные и нелинейные модели коммуникации 13. Социологические и психологические модели коммуникации 14. Содержание коммуникационного процесса. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса 15. Этапы коммуникационного процесса. Роль обратной связи 16. Аудитория коммуникации: объективные и субъективные характеристики. Коммуникативная личность

3	Вербальные и невербальные деловые коммуникации	<p>17. Верbalная деловая коммуникация: содержание и структура</p> <p>18. Место естественного языка среди других знаковых систем. Соотношение «языка» и «речи». Речевое общение как способ деловой коммуникации</p> <p>19. Невербальная деловая коммуникация: сущностные особенности и структура (паралингвистика, экстралингвистика, мимика и взгляд, жесты, организация пространства, поза и походки, контакт глаз)</p> <p>20. Спор как разновидность коммуникации</p> <p>21. Стратегия и тактика аргументации</p> <p>22. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Зоны и дистанции в деловой коммуникации</p> <p>23. Возможности вербального и невербального воздействия на аудиторию</p> <p>24. Убеждение и внушение как способы воздействия на аудиторию</p> <p>25. Способы преодоления конфликтов в деловой коммуникации</p>
4	Коммуникативные каналы: устная, письменная и электронная форма деловой коммуникации	<p>26. Характеристика трех основных групп коммуникационных каналов: устной, письменной и электронной деловой коммуникации, особенности передачи информации по ним</p> <p>27. Деловой разговор: беседа, деловая встреча. Проведение собеседований как инструмент управления и взаимодействия</p> <p>28. Ведение деловых переговоров, принципы, нормы, ситуативные особенности</p> <p>29. Деловое совещание: виды, формы организации участников, цели и ожидаемый результат</p> <p>30. Публичная деловая коммуникация: сущность, формы, жанры</p> <p>31. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Правила, возможные ошибки и тактические приёмы ведения.</p> <p>32. Конференции, пресс-конференции и брифинги, их специфика и многообразие видов</p> <p>33. Телефонная коммуникация. Психологические и этические нормы телефонного разговора</p> <p>34. Культура делового письма. Принципы письменных коммуникаций и характерные особенности делового стиля</p> <p>35. Самопрезентация и презентация: презентация как форма, презентации коммерческих предложений и самопрезентации, цели и задачи, психологические приёмы и коммуникативные технологии проведения</p> <p>36. Конспект электронного сообщения в деловой переписке</p> <p>37. Принципы организации Интернет-порталов</p>
5	Межличностная деловая коммуникация	<p>38. Межличностные деловые коммуникации и их особенности</p> <p>39. Понятие коммуникативного стиля. Коммуникативные стили по А.Адлеру, К. Хорни, Джозефа Луфта и Харри Ингхэма («окно Джохари»)</p> <p>40. Коммуникативные роли в межличностной деловой коммуникации</p>

6	Групповая деловая коммуникация	41. Коммуникации в группе: понятие, виды и функции 42. Формы групповой деловой коммуникации 43. Групповая коммуникация: внутри группы, между группами, между индивидом и группой 44. Деловые коммуникации в малых и больших группах 45. Характер формального, неформального, интерактивного взаимодействия в группах 46. Стратегии и тактики взаимодействия. Формы групповой деловой коммуникации
7	Организационные деловые коммуникации	47. Организационные деловые коммуникации: формы и методы 48. Психологический климат в трудовом коллективе 49. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений 50. Эффективность организационных коммуникаций. Корпоративная культура 51. Деловая коммуникационная политика организации 52. Типология коммуникационных сетей в организации 53. Правила служебных взаимоотношений. Конфликты в организации: структура, динамика, типология
8	Межкультурные особенности деловых коммуникаций	54. Межкультурная деловая коммуникация: понятие, уровни, формы 55. Особенностей деловых коммуникаций между группами принадлежащими к разным культурам 56. Этические основы межкультурных деловых коммуникаций 57. Типы восприятия межкультурных различий 58. Зарубежные партнеры как коммуникаторы 59. Проблемы межкультурной коммуникации
9	Коммуникационные барьеры	60. Барьеры деловой коммуникации и пути их преодоления 61. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации 62. Технические барьеры 63. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях 64. Барьеры коммуникации в организации 65. Межязыковые коммуникативные барьеры
10	Эффективность как оценочная категория деловой коммуникации	66. Понятие эффективности деловых коммуникаций. Типы эффектов. 67. Факторы повышения эффективности межличностной, групповой и организационной деловой коммуникации 68. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной деловой коммуникации 69. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность групповой деловой коммуникации 70. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность организационной деловой коммуникации

**5.2.2. Перечень контрольных материалов
для защиты курсового проекта/ курсовой работы**
Не предусмотрено учебный планом.

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

Текущий контроль осуществляется в течение семестра на практических (семинарских) занятиях по основным разделам дисциплине в форме собеседования.

Собеседование – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Собеседование проводится в форме ответов на заданные вопросы.

Перечень типовых вопросов для собеседования

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Теоретические основы коммуникации. Исторические этапы возникновения и развития коммуникации	<ol style="list-style-type: none">1. Дайте определения общению, коммуникации.2. Обоснуйте соотношение понятий коммуникация и общение: различные подходы3. Дайте общую характеристику видам, уровням и формам коммуникационной деятельности4. Перечислите и охарактеризуйте исторические этапы возникновения и развития коммуникации. Назовите современные черты коммуникации?5. Как вами понимается коммуникативное пространство?6. Каким образом коммуникативное пространство соотносится с деловым пространством?7. Дайте определение коммуникативное время8. Что Вы понимаете под коммуникативной компетентностью? Назовите ее роль в современных условиях?9. Какова сущность и структура деловых коммуникаций. Назовите факторы их эффективности10. В чем состоит значение деловой коммуникации в управлении?11. Назовите критерии классификации деловой коммуникации по ее уровням, формам и видам?
2	Модели и структурные компоненты коммуникационного процесса	<ol style="list-style-type: none">12. Понятие коммуникационного процесса. Дайте характеристику основных элементов коммуникационного процесса. Обоснуйте роль обратной связи13. Что такое модель коммуникационного процесса?14. Перечислите этапы коммуникативного контакта.15. Приведите пример коммуникационного процесса.16. Какую роль играет информация в коммуникационном процессе?17. Охарактеризуйте основные модели коммуникации18. Отметьте достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации19. Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса?20. Дайте характеристику социологическим и психологическим моделям коммуникации21. Каковы основные функции языка в лингвистической модели Р. Якобсона?

		22. Где и как сегодня практически используется модель Г. Лассуэлла?
3	Верbalные и неверbalные деловые коммуникации	<p>23. В чем природа неверbalной коммуникации? Каковы ее источники, виды?</p> <p>24. Какие существуют открытые и закрытые сигналы неверbalной коммуникации?</p> <p>25. Перечислите подсистемы неверbalной коммуникации</p> <p>26. Перечислите виды жестов в деловой коммуникации. Назовите основные эмоциональные состояния человека.</p> <p>27. Что такое средства коммуникации? Перечислите основные из них.</p> <p>28. В чем состоят особенности верbalной коммуникации?</p> <p>29. Каковы виды верbalной коммуникации? В чем ее главное отличие от неверbalной коммуникации?</p> <p>30. Назовите возможности верbalного и неверbalного делового воздействия на аудиторию</p> <p>31. Назовите виды речи</p> <p>32. В чем состоят основные принципы речевого воздействия?</p>
4	Коммуникативные каналы: устная, письменная и электронная форма деловой коммуникации	<p>33. Какие группы коммуникационных каналов Вам известны?</p> <p>34. Перечислите основные формы деловой коммуникации</p> <p>35. Дайте определение понятиям: «деловой разговор», «деловая беседа», «деловая встреча»</p> <p>36. Какова сущность публичной деловой коммуникации</p> <p>37. Перечислите формы и жанры публичной деловой коммуникации</p> <p>38. Назовите функции деловой беседы</p> <p>39. В чем состоят основные принципы успешного ведения деловой беседы?</p> <p>40. Какие вы знаете подходы к переговорам? Назовите принципы, нормы и ситуативные особенности ведение деловых переговоров</p> <p>41. Какие виды совещаний вы знаете? В чем состоит различие между формальными и неформальными совещаниями?</p> <p>42. Перечислите разновидности расширенного совещания. Укажите специфику каждого из них</p> <p>43. Опишите технологию проведения успешного делового совещания</p> <p>44. Что такое протокол совещания?</p> <p>45. Назовите особенности подготовки и проведения презентаций и выставок</p> <p>46. Назовите особенности подготовки и проведения пресс-конференций и брифингов</p> <p>47. Зачем нужна самопрезентация?</p> <p>48. Какое значение для самопрезентации имеет одежда?</p> <p>49. Каковы наиболее распространенные формы электронных коммуникаций?</p> <p>50. Укажите достоинства и недостатки электронных форм коммуникаций</p> <p>51. Назовите наиболее распространенными электронными медиа</p> <p>52. Какова специфика электронных переговоров?</p>

		<p>53. Деловой разговор: беседа, деловая встреча. Проведение собеседований как инструмент управления и взаимодействия</p> <p>54. Ведение деловых переговоров, принципы, нормы, ситуативные особенности</p> <p>55. Деловое совещание: виды, формы организации участников, цели и ожидаемый результат</p> <p>56. Публичная деловая коммуникация: сущность, формы, жанры</p> <p>57. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Правила, возможные ошибки и тактические приёмы ведения</p> <p>58. Конференции, пресс-конференции и брифинги, их специфика и многообразие видов</p> <p>59. Телефонная коммуникация. Психологические и этические нормы телефонного разговора</p> <p>60. Культура делового письма. Принципы письменных коммуникаций и характерные особенности делового стиля</p> <p>61. Самопрезентация и презентация: презентация как форма, презентации коммерческих предложений и самопрезентации, цели и задачи, психологические приёмы и коммуникативные технологии проведения</p> <p>62. Конспект электронного сообщения в деловой переписке</p> <p>63. Принципы организации Интернет-порталов</p>
5	Межличностная деловая коммуникация	<p>64. Дайте общую характеристику уровням деловой коммуникационной деятельности</p> <p>65. Раскройте понятие межкультурная деловая коммуникация. Назовите уровни и формы межкультурной деловой коммуникации</p> <p>66. Раскройте понятие межличностная деловая коммуникация</p> <p>67. В чем заключается эффективное межличностное деловое общение</p> <p>68. Межличностные деловые коммуникации и их особенности</p> <p>69. Что означает понятие «коммуникативный стиль»</p> <p>70. Назовите коммуникативные роли в межличностной деловой коммуникации</p>
6	Групповая деловая коммуникация	<p>71. Раскройте понятие групповые деловые коммуникации</p> <p>72. Назовите виды и функции групповых деловых коммуникаций</p> <p>73. Назовите формы групповой деловой коммуникации</p> <p>74. Охарактеризуйте деловые коммуникации в малых и больших группах. Деловые коммуникации в малых и больших группах</p> <p>75. Назовите особенности характера формального и неформального взаимодействия в группах</p>
7	Организационные деловые коммуникации	<p>76. Какова структура коммуникаций в организации?</p> <p>77. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?</p> <p>78. Что вы понимаете под корпоративной культурой?</p> <p>79. Перечислите возможные классификации коммуникационных потоков в организации</p> <p>80. Какие коммуникативные потоки образуют обратную связь в процессе управления деятельностью в организации?</p>

		<p>81. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?</p> <p>82. Каковы основные цели нисходящих и восходящих коммуникаций?</p> <p>83. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций</p> <p>84. Назовите функции и виды конфликта</p> <p>85. Перечислите основные причины конфликтов в деловых коммуникациях</p> <p>86. Назовите основные элементы динамической модели конфликта</p>
8	Межкультурные особенности деловых коммуникаций	<p>87. Что включают в себя этические основы межкультурных деловых коммуникаций?</p> <p>88. Назовите особенностей деловых коммуникаций между группами принадлежащим к разным культурам</p> <p>89. Какие типы восприятия межкультурных различий Вам известны</p> <p>90. Что такое эмпатия? Почему она играет важную роль в процессе межкультурной коммуникации?</p> <p>91. Перечислите возможные проблемы межкультурной коммуникации</p>
9	Коммуникационные барьеры	<p>92. Что такое «коммуникационный барьер»?</p> <p>93. Какие барьеры коммуникации вы знаете?</p> <p>94. Перечислите пути преодоления коммуникативных барьеров</p> <p>95. Дайте характеристику различных подходов к систематизации коммуникативных барьеров</p>
10	Эффективность как оценочная категория деловой коммуникации	<p>96. Каковы основные факторы и условия эффективности коммуникаций вам известны?</p> <p>97. В чем состоит эффективность деловой коммуникации?</p> <p>98. Какие выделяются основные типы эффектов деловой коммуникации?</p> <p>99. Чем характеризуются этапы в исследовании эффектов деловой коммуникации?</p> <p>100. Как классифицируются индивидуальные эффекты деловых коммуникаций?</p>

Для формирования знаний, умений и навыков обучающиеся должны обладать методикой решений стандартных практические заданий, а также кейс-задач.

Кейс-задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагаются осмысливать реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Типовая кейс-задача «Сокращение штатов компании»

Алексей Иванович Некрасов в очередной раз прочитал лежавший перед ним документ, взял авторучку, повертел ее в руке и снова положил на стол. Больше часа он сидел перед подготовленным обращением начальника отдела кадров к сотрудникам, созданной 7 лет назад и бессменно возглавляемой им компании, и не мог поставить свою подпись. Генерального директора можно было понять: по истечении 6 лет сказочного успеха, сделавших компанию лидером своей отрасли

и одним из наиболее престижных работодателей, детище Некрасова столкнулось с серьезными проблемами. В результате августовского кризиса почти на 30% сократилась выручка, а издержки остались практически неизменными. После долгих размышлений было принято решение сократить 20% сотрудников. Для компании, выросшей из возглавляемой Некрасовым в течение 25 лет лаборатории, подобный шаг значил очень многое. Генеральный директор лично знал практически всех из более чем тысячи сотрудников, со многими его связывала личная дружба. И вот теперь сокращение. Некрасов решил провести его гуманно – обратиться к сотрудникам с письмом, объясняющим необходимость сокращения, и предложить увольняющимся по собственному желанию компенсацию в размере пяти окладов. Текст письма лежал перед генеральным директором, но подписать его не было сил.

Уважаемые коллеги, друзья!

Вместе с вами мы создали компанию, которая стала явлением в российской экономике. Ваши знания, опыт и самоотверженный труд превратили маленький кооператив в современное предприятие. Вместе с вами мы прожили 7 замечательных лет небывалого роста. Мы можем и должны гордиться своими достижениями. К сожалению, разразившийся в августе экономический кризис не миновал и нашу компанию, хотя титанические усилия руководства помогли смягчить его влияние. В то время как многие предприятия обанкротились или попали в состояние, близкое к банкротству, мы сохранили операции практически в неизменном масштабе. Однако платежеспособность наших клиентов уменьшилась, что негативно сказалось на доходах компании. Проведенная работа по сокращению издержек позволила сэкономить десятки миллионов рублей, однако этой экономии недостаточно, чтобы обеспечить рентабельность. Мы вынуждены начать сокращение издержек на персонал. Многие компании пошли по пути уменьшения заработной платы. Я решительно отвергаю этот путь, поскольку убежден, что получающий нищенскую зарплату сотрудник не может быть производительным. Мы платили и будем платить своим работникам достойное вознаграждение. Чтобы продолжать делать это и обеспечить прибыль акционерам, мы вынуждены провести сокращение штатов. Коллеги, друзья! Я обращаюсь к вам с уверенностью, что найду понимание и поддержку, которые я находил всегда. Компания вынуждена сократить 211 сотрудников. Это огромная потеря для нас, однако другого пути нет. Мы сделаем все возможное для того, чтобы провести это сокращение достойно. Тем, кто решит покинуть компанию добровольно, будет выплачено единовременное пособие в размере пяти месячных окладов и оказана помощь в трудоустройстве. Это предложение действует в течение двух недель. Через две недели в компании начнется сокращение, которое пройдет в полном соответствии с требованиями трудового законодательства. Однако я надеюсь на вашу сознательность и готовность поддержать компанию в трудную минуту, которая даст нам возможность избежать процедуры сокращения.

С уважением, Алексей Некрасов

Вопросы для обсуждения

1. Насколько удачным является выбор метода коммуникации в данной ситуации?
2. Какие положительные и отрицательные моменты вы видите в решении генерального директора обратиться к сотрудникам с письмом?
3. В какой форме следует довести содержание письма до организации: направить каждому сотруднику; развесить в наиболее посещаемых местах; зачитать на собраниях отделов и групп?
4. Прокомментируйте содержание письма. В чем его достоинства и недостатки? Что следует добавить?
5. Прокомментируйте стиль письма. Подходит ли он для данной ситуации? В каком стиле составили бы подобное обращение вы?
6. Стоит ли Алексею Некрасову подписывать это письмо?

Типовые практические задания

Задание 1. Перечислите основные черты официально-делового стиля. Определите по названию документа целевое назначение данного речевого жанра:

- приказ, инструкция;
- докладная записка, объяснительная записка;
- уголовное дело, заявление, рекламация;
- отчет, справка, акт.

Аргументируйте свое суждение. Назовите признаки официально-делового стиля, общие для всех названных жанров.

Задание 2. Проверьте свое знание традиционной сочетаемости следующих слов и укажите случаи нарушения:

- автор проекта, автор гола (в футболе), автор инициативы, автор книги, автор конструкции, автор недоразумения;
- повысить выпуск (чего?), повысить изучение, повысить требования, повысить знания, повысить успехи, повысить значение, повысить результат, повысить необходимость, повысить капитал, повысить прибыль, повысить дивиденды.

Задание 3. Напишите предложения (на каждое слово по два предложения), включив в них новые профессиональные слова таким образом, чтобы смысл нового слова адекватно вписывался в контекст предложения:

- имидж, фрустрация, назализация, эмпатия, консенсус, резюме;
- инновационность, креативность, паблисити, фасцинация;
- корректность, аттракция, лояльность, манипулятор, суггестия;
- девальвация, инвестиции, дивиденды, бартер, себестоимость;
- капитал, маркетинг, конкуренция, сервис, дилер, брокер;
- спонсор, стагнация, субсидия, супермаркет, реклама, рейтинг;
- правосознание, дознание, алиби, де-факто, репрессия;
- приговор, ущерб, телесное повреждение, обвинение, экспертиза.

Задание 4. Познакомьтесь с отрывком из книги Цицерона «Оратор». Что общего, по его мнению, между ораторской речью и искусством спора и чем они отличаются?

«Итак, я полагаю что совершенный оратор должен не только владеть свойственным ему искусством широко и пространно говорить, но также обладать познаниями в близкой и как бы смежной с этим науке диалектиков. Хоть и кажется, что одно дело речь, а другое спор, и что держать речь и вести спор вещи разные, – однако суть и в том и в другом случае одна, а именно – рассуждение. Наука о разбирательстве и споре – область диалектиков, наука же о речи и ее украшениях – область ораторов. Знаменитый Зенон, от которого пошло учение стоиков, часто показывал различие между этими науками одним движением руки: сжимая пальцы в кулак, он говорил, что такова диалектика, а раскрывая руку и раздвигая пальцы – что такая ладонь на- поминает красноречие. А еще до него Аристотель сказал в начале своей Риторики, что эта наука представляет как бы параллель диалектике, и они отличаются друг от друга только тем, что искусство речи требует большей широты, искусство спора – большей сжатости».

Выпишите элементы сходства и различия.

Задание 5. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.

В чем может заключаться причина непонимания? Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?

Задание 6. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной фирмы, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках.

Как Вы построите беседу с ней в следующий раз? Что Вы предпримете, чтобы связаться с Вашим партнером?

Задание 7. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.

Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задание 8. Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы.

Чем может быть вызвано такое отношение партнера? Как Вы поведете себя в целях решения проблемы?

Расчетно-графическое задание выдается на 4-й неделе семестра. Выполненные и надлежащим образом оформленные РГЗ сдаются на проверку преподавателю. Сданные в срок работы проверяются в порядке поступления их на кафедру. После проверки при наличии существенных РГЗ возвращается на доработку. Если работа получила положительный отзыв преподавателя, то после собеседования она считается зачтеною. Студенты, не предоставившие на кафедру в установленные учебным планом сроки РГЗ или получившие неудовлетворительный отзыв по работе, к экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации» не допускаются.

Для оценки качества формирования знаний, умений и навыков студенты проходят **тестовый контроль**. Контрольное тестирование выполняется студентами в аудитории, под наблюдением преподавателя. Время выполнения тестовых заданий составляет – 25 минут.

Типовые тестовые задания для оценки контроля знаний «Основы деловых коммуникаций»

1. Коммуникация как объект научного исследования изучает:
 - а) изменение природы;
 - б) движение и изменение информации;
 - в) содержание общения;
 - г) эмоциональный фон социального взаимодействия
2. Объектом коммуникации являются:
 - а) конкретные люди;
 - б) организации;
 - в) большие группы;
 - г) средства массовой информации
3. Предметом коммуникации является(ю)тся:
 - а) человек;
 - б) электронные устройства;
 - в) сигналы и сообщения;
 - г) целевые позиции
4. Определение информации как вероятности выбора предлагал:
 - а) К. Шенон;
 - б) У. Эшби;
 - в) И. Яглом;
 - г) Г. Моль
5. Структура коммуникативного процесса определяется последовательностью:
 - а) субъективирование – кодирование – передача – прием – сообщение;
 - б) сообщение – кодирование – передача – прием – субъективирование;
 - в) кодирование – сообщение – передача – прием – субъективирование;
 - г) сообщение – субъективирование – кодирование – кодирование – прием

6. Семиотическая модель коммуникации базируется на выделении параметров:

- а) смысловых;
- б) структурных;
- в) знаковых;
- г) логических

7. Модель коммуникации К. Шенон и У. Ивера базируется на принципе:

- а) функциональности;
- б) линейности;
- в) комплексности;
- г) неоднородности

8. Информационный код – это система правил, по которым осуществляется:

- а) оценка информации;
- б) прием информации;
- в) формализация сообщения;
- г) отношение к сообщению

9. Информационное сообщение – это:

- а) звуки;
- б) визуальные образы;
- в) орфографическое правило;
- г) упорядоченное множество сигналов

10. Модель коммуникации Г. Лассуэлла включает в свою структуру:

- а) 2 элемента;
- б) 3 элемента;
- в) 4 элемента;
- г) 5 элементов

11. Технику ведения переговоров в коммуникативном взаимодействии определяет:

- а) система отношений сторон;
- б) способ представления целей;
- в) алгоритм коммуникативных действий;
- г) последовательность решений

12. Структура деловой беседы характеризуется следующей последовательностью:

- а) информация – аргументирование – оппонирование – принятие решения;
- б) информация – оппонирование – аргументирование – принятие решения;
- в) оппонирование – аргументирование – принятие решения – информация;
- г) аргументирование – оппонирование – информация – принятие решения

13. Перечень обсуждаемых вопросов делового совещания должен быть представлен:

- а) предельно полно;
- б) схематически;
- в) ситуативно;
- г) перспективно

14. Важным условием эффективного совещания является:

- а) разделение ответственности участников;
- б) определение главной проблемы;
- в) высокий уровень компетентности участников;
- г) возможность оперативного делегирования полномочий

15. Дискуссия – это форма деловой коммуникации, при которой реализуется:

- а) желание участников;
- б) коллективное мышление;
- в) групповое ожидание;
- г) позиции самоконтроля участников

16. Самомаркетинг и самопрезентацию коммуниканта наиболее полно определяет следующее качество:

- а) физическая форма;
- б) независимость;
- в) самокритика;
- г) доброжелательность

17. Партнерский подход к деловым переговорам предполагает:

- а) определение взаимных уступок;
- б) снятие части «неудобных» вопросов;
- в) взаимный поиск решения;
- г) минимизацию выдвигаемых проблем

18. Идентификация в коммуникативном процессе проявляется в:

- а) познания человека, основанного на формировании устойчивого позитивного чувства к нему;
- б) познания человека посредством мыслимого перемещения себя на его место;
- в) познания человека в процессе эмоционального переживания его состояния;
- г) познания самого себя через отношения других людей

19. Для деловой коммуникации характерно:

- а) рефлексивное восприятие;
- б) выборочное использование средств общения;
- в) деловое взаимодействие как основная задача;
- г) проявление напряженного эмоционального фона общения

20. Коммуникативная организация малой группы предполагает:
- а) высокую надежность ее функционирования;
 - б) специфический способ обмена информацией;
 - в) наличие организационной структуры;
 - г) интенсивный способ общения
21. В межличностной коммуникации характерно восприятие звука:
- а) «И» формирует впечатление чего-то маленького и незначительного;
 - б) «Ы» производит впечатление чего-то интересного и ожидаемого;
 - в) «О» ассоциируется с тяжестью, эмоциональной закрепощенностью;
 - г) «А» и «Э» связываются с волевым действием
22. Понятие «групповой коммуникации» исходит из процессов:
- а) системного взаимодействия членов группы;
 - б) межличностного восприятия в группе;
 - в) обмена и функционирования информации в группе;
 - г) взаимовлияния в группе
23. Интерактивный компонент общения в коммуникации предполагает:
- а) обмен информации;
 - б) взаимовосприятие;
 - в) обмен действиями;
 - г) эмоциональный фон общения
24. Наиболее эффективные коммуникации в организации реализуются в группах:
- а) малых;
 - б) микрогруппах;
 - в) средних;
 - г) больших
25. Коммуникации в формальных группах принципиально отличаются от коммуникаций в неформальных:
- а) количеством связей членов группы;
 - б) спецификой групповой коммуникации;
 - в) межличностными противоречиями;
 - г) способом формирования
26. Демократический стиль коммуникации предполагает:
- а) поддержку инициативы общающихся;
 - б) наличие позиции посредника;
 - в) регламентацию допущений;
 - г) пресечение критики
27. Аналитический стиль коммуникативного взаимодействия предполагает:
- а) склонность к обобщенному восприятию объекта и предмета общения;
 - б) повышенную чувствительность к ситуации общения;
 - в) склонность выделять детали объекта и предмета общения;
 - г) хорошую переключаемость внимания в процессе общения

28. Эмпатичный коммуникативный стиль предполагает:

- а) высокую степень интеллектуальной реализации в общении;
- б) высокую степень эмоционального сопереживания в общении;
- в) высокий уровень наглядности процесса общения;
- г) высокую степень информационной подготовленности общающихся

29. В коммуникативном взаимодействии принято выделять стиль лидерства:

- а) агрессивный;
- б) независимый;
- в) опережающий;
- г) личностный

30. Конфликтную коммуникацию определяют:

- а) различия в подходах;
- б) противоречия сторон;
- в) совместный интерес;
- г) желание разобраться

31. Коммуникативные роли по содержанию являются:

- а) историческими;
- б) художественными;
- в) социальными;
- г) социально-психологическими

32. Коммуникативный стереотип представляет собой:

- а) модель взаимодействия;
- б) алгоритм восприятия;
- в) правило общения;
- г) преимущественное желание

33. «Эффект первичности», являющийся типичной ошибкой восприятия в коммуникации, проявляется:

- а) в переносе оценки одних качеств человека на другие, менее известные;
- б) тенденции сильно переоценивать первичную информацию о человеке;
- в) восприятии новой информации как наиболее значимой;
- г) упрощении процесса восприятия человека, его модельного существа

34. Эффект «физиognомической редукции» в коммуникативном взаимодействии проявляется:

- а) в восприятии человека по внешнему виду;
- б) оценке качества речи;
- в) выводе о качествах личности человека по его выражению лица;
- г) иллюзии общего восприятия образа

35. Психосоциальные барьеры коммуникационного процесса определяют:

- а) система групповых отношений;
- б) различия мировоззренческих, ценностных параметров личности;
- в) несоответствие ролевой дифференциации и компетенции;
- г) неправильные установки сознания

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме экзамена, дифференцированного зачета, дифференцированного зачета при защите курсового проекта/работы используется следующая шкала оценивания: 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 – отлично.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-3.6. Устанавливает межличностные контакты в процессе командного взаимодействия
Знания	Знание основных способов установления межличностных контактов в процессе командной работы, моделей командообразования и технологий эффективной коммуникации в команде Объем освоенного материала Полнота ответов на вопросы
Умения	Установление межличностного взаимодействия с учетом социальных особенностей членов команды, определение собственной роли в команде Самостоятельность выполнения задания
Навыки	Владение способами организации командного взаимодействия, навыками установления межличностных контактов Обоснование полученных результатов
	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.10. Демонстрирует теоретическое и практическое освоение методик организации проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний с использованием современных средств коммуникации УК-4.11. Осуществляет деловые коммуникации, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях
Знания	Знание теоретических и практических методик осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах Знание способов организации деловых коммуникаций, необходимых для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях Объем освоенного материала Полнота ответов на вопросы
Умения	Выстраивание деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Использование делового стиля общения в профессиональных дискуссиях, аргументированное отстаивание своих позиций и идей на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Самостоятельность выполнения задания
Навыки	Применение методик организации проведения деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров с использованием современных средств коммуникации Осуществление деловых коммуникаций для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях Обоснование полученных результатов
	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.8. Использует законы профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте
Знания	Знание законов профессиональной этики, закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте

	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
Умения	Восприятие межкультурного разнообразия общества в этическом контексте
	Самостоятельность выполнения задания
Навыки	Использование законов профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте
	Обоснование полученных результатов

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
УК-3.6. Устанавливает межличностные контакты в процессе командного взаимодействия				
Знание основных способов установления межличностных контактов в процессе командной работы, моделей командообразования и технологий эффективной коммуникации в команде	Не знает основных способов установления межличностных контактов в процессе командной работы, моделей командообразования и технологий эффективной коммуникации в команде	Знает основные способы установления межличностных контактов в процессе командной работы, модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде, но допускает неточности и испытывает затруднения в формулировках	Знает основные способы установления межличностных контактов в процессе командной работы, модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде	Знает основные способы установления межличностных контактов в процессе командной работы, модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде, исчерпывающе и последовательно их излагает
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	Знает материал дисциплины в достаточном объеме	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.10. Демонстрирует теоретическое и практическое освоение методик организации проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний с использованием современных средств коммуникации

УК-4.11. Осуществляет деловые коммуникации, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях

Знание теоретических и практических методик осуществления деловой	Не знает теоретических и практических методик осуществления деловой	Знает теоретические и практические методики осуществления деловой	Знает теоретические и практические методики осуществления деловой	Знает теоретические и практические методики осуществления деловой
---	---	---	---	---

коммуникации в устной и письменной формах	коммуникации в устной и письменной формах	коммуникации в устной и письменной формах, но допускает неточности и испытывает затруднения в формулировках	коммуникации в устной и письменной формах	коммуникации в устной и письменной формах, исчерпывающе и последовательно их излагает
Знание способов организации деловых коммуникаций, необходимых для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Не знает способов организации деловых коммуникаций, необходимых для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Знает способы организации деловых коммуникаций, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях, но допускает неточности и испытывает затруднения в формулировках	Знает способы организации деловых коммуникаций, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Знает способы организации деловых коммуникаций, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях, исчерпывающе и последовательно их излагает

Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	Знает материал дисциплины в достаточном объеме	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.8. Использует законы профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте

Знание законов профессиональной этики, закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	Не знает законов профессиональной этики, закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	Знает законы профессиональной этики, закономерности и особенности развития различных культур в этическом контексте, но допускает неточности и испытывает затруднения в формулировках	Знает законы профессиональной этики, закономерности и особенности развития различных культур в этическом контексте	Знает законы профессиональной этики, закономерности и особенности развития различных культур в этическом контексте, исчерпывающе и последовательно их излагает
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	Знает материал дисциплины в достаточном объеме	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины,

				владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
УК-3.6. Устанавливает межличностные контакты в процессе командного взаимодействия				
Установление межличностного взаимодействия с учетом социальных особенностей членов команды, определение собственной роли в команде	Не умеет устанавливать межличностное взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды, определять собственную роль в команде	Умеет устанавливать межличностное взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды, определять собственную роль в команде, но допускает ошибки	Умеет устанавливать межличностное взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды, определять собственную роль в команде	Умеет правильно устанавливать межличностное взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды, определять собственную роль в команде, самостоятельно и грамотно делает выводы
Самостоятельность выполнения задания	Не умеет самостоятельно выполнять задания	Умеет самостоятельно выполнять задания, но допускает неточности	Умеет самостоятельно выполнять задания	Умеет правильно самостоятельно выполнять задания
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
УК-4.10. Демонстрирует теоретическое и практическое освоение методик организации проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний с использованием современных средств коммуникации				
УК-4.11. Осуществляет деловые коммуникации, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях				
Выстраивание деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Не умеет выстраивать деловые беседы и совещания, коммерческие переговоры на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Умеет выстраивать деловые беседы и совещания, коммерческие переговоры на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), но допускает ошибки	Умеет выстраивать деловые беседы и совещания, коммерческие переговоры на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Умеет правильно выстраивать деловые беседы и совещания, коммерческие переговоры на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), самостоятельно и грамотно делает выводы
Использование делового стиля общения в профессиональных	Не умеет использовать деловой стиль общения в	Умеет использовать деловой стиль общения в	Умеет использовать деловой стиль общения в	Умеет правильно использовать деловой стиль общения в

дискуссиях, аргументированное отстаивание своих позиций и идей на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	профессиональных дискуссиях, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	профессиональных дискуссиях, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), но допускает ошибки	профессиональных дискуссиях, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	профессиональных дискуссиях, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), самостоятельно и грамотно делает выводы
Самостоятельность выполнения задания	Не умеет самостоятельно выполнять задания	Умеет самостоятельно выполнять задания, но допускает неточности	Умеет самостоятельно выполнять задания	Умеет правильно самостоятельно выполнять задания

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.8. Использует законы профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте

Восприятие межкультурного разнообразия общества в этическом контексте	Не умеет воспринимать межкультурного разнообразия общества в этическом контексте	Умеет воспринимать межкультурного разнообразия общества в этическом контексте, но допускает ошибки	Умеет воспринимать межкультурного разнообразия общества в этическом контексте	Умеет правильно воспринимать межкультурного разнообразия общества в этическом контексте, самостоятельно и грамотно делает выводы
Самостоятельность выполнения задания	Не умеет самостоятельно выполнять задания	Умеет самостоятельно выполнять задания, но допускает неточности	Умеет самостоятельно выполнять задания	Умеет правильно самостоятельно выполнять задания

Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
УК-3.6. Устанавливает межличностные контакты в процессе командного взаимодействия				
Владение способами организации командного взаимодействия, навыками установления межличностных контактов	Не владеет способами организации командного взаимодействия, навыками установления межличностных контактов	Не в полной мере владеет способами организации командного взаимодействия, навыками установления межличностных контактов	Владеет способами организации командного взаимодействия, навыками установления межличностных контактов	Демонстрирует свободное и уверенное владение способами организации командного взаимодействия, навыками установления межличностных контактов

Обоснование полученных результатов	Не обосновывает полученные результаты	Недостаточно обосновывает полученные результаты	Обосновывать полученные результаты	Самостоятельно детально и грамотно обосновывает полученные результаты
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
УК-4.10. Демонстрирует теоретическое и практическое освоение методик организации проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний с использованием современных средств коммуникации				
УК-4.11. Осуществляет деловые коммуникации, необходимые для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях				
Применение методик организации проведения деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров с использованием современных средств коммуникации	Не владеет навыками применения методик организации проведения деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров с использованием современных средств коммуникации	Не в полной мере владеет навыками применения методик организации проведения деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров с использованием современных средств коммуникации	Владеет навыками применения методик организации проведения деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров с использованием современных средств коммуникации	Демонстрирует свободное и уверенное владение навыками применения методик организации проведения деловых бесед и совещаний, коммерческих переговоров с использованием современных средств коммуникации
Осуществление деловых коммуникаций для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Не владеет навыками осуществления деловых коммуникаций для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Не в полной мере владеет навыками осуществления деловых коммуникаций для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Владеет навыками осуществления деловых коммуникаций для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях	Демонстрирует свободное и уверенное владение навыками осуществления деловых коммуникаций для эффективного участия в профессиональных дискуссиях и в различных научных мероприятиях
Обоснование полученных результатов	Не обосновывает полученные результаты	Недостаточно обосновывает полученные результаты	Обосновывать полученные результаты	Самостоятельно детально и грамотно обосновывает полученные результаты
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
УК-5.8. Использует законы профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте				
Использование законов профессиональной этики с учетом	Не владеет навыками использования законов	Не в полной мере владеет навыками использования законов	Владеет навыками использования законов профессиональной	Демонстрирует свободное и уверенное владение

закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	профессиональной этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	этики с учетом закономерностей и особенностей развития различных культур в этическом контексте	навыками использования
Обоснование полученных результатов	Не обосновывает полученные результаты	Недостаточно обосновывает полученные результаты	Обосновывать полученные результаты	Самостоятельно детально и грамотно обосновывает полученные результаты

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель. Мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
2.	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель, компьютерная техника подключенная к сети «Интернет» и имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Microsoft Windows Professional 10 Корпоративная	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2.	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
3.	Kaspersky Endpoint Security «Стандартный Russian Edition»	Сублицензионный договор № 102 от 24.05.2018. Срок действия лицензии до 19.08.2020 Гражданско-правовой Договор (Контракт) № 27782 «Поставка продления права пользования (лицензии) Kaspersky Endpoint Security от 03.06.2020. Срок действия лицензии 19.08.2022.
4.	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5.	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Щетинина, Е.Д. Деловые коммуникации промышленного предприятия: метод. указания к выполнению расчетно-граф. задания / БГТУ им. В.Г. Шухова, каф. маркетинга; сост.: Е.Д. Щетинина, Н.В. Дубино. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2016. – 23 с.
2. Дубино, Н.В. Деловые коммуникации промышленного предприятия: учебное пособие / Н.В. Дубино, Е.Д. Щетинина, М.С. Старикова. – Белгород: Издательство БГТУ им. В. Г. Шухова, 2016. – 305 с.
3. Щетинина, Е.Д. Деловые коммуникации промышленного предприятия [Электронный ресурс]: метод. указания к выполнению расчетно-граф. задания / БГТУ им. В. Г. Шухова, каф. маркетинга; сост.: Е. Д. Щетинина, Н. В. Дубино. – Электрон. текстовые дан. – Белгород: Издательство БГТУ им. В. Г. Шухова, 2016. <https://elib.bstu.ru/Reader/Book/2016050613204069000000653303>
4. Дубино, Н.В. Деловые коммуникации промышленного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Дубино, Е.Д. Щетинина, М.С. Старикова. – Электрон. текстовые дан. – Белгород: Издательство БГТУ им. В.Г. Шухова, 2016. <https://elib.bstu.ru/Reader/Book/2016050613204069000000653303>

6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Management Science [сайт]. – URL: <http://www3.informs.org/site/ManSci/>
2. The Economist [сайт]. – URL: <http://www.economist.com>
3. Эксперт [сайт]. – URL: <http://www.expert.ru>
4. Маркетинг в России и за рубежом [сайт]. – URL: <http://www.mavriz.ru>
5. Проблемы теории и практики управления [сайт]. – URL: <http://www.uptp.ru>
6. Вопросы экономики [сайт]. – URL: <http://www.vopreco.ru> – «Вопросы экономики»
7. 1.eLIBRARY.RU – научная электронная библиотека [сайт]. – URL: <https://elibrary.ru>
8. Интерфакс – Сервер раскрытия информации: [сайт]. – URL: <https://www.e-disclosure.ru>
9. Научно-техническая библиотека БГТУ им. В.Г. Шухова: [сайт]. – URL: <http://ntb.bstu.ru>
10. Официальный интернет-портал правовой информации: [сайт]. – URL: <http://pravo.gov.ru>
11. СПС Консультант Плюс: [сайт]. – URL: <http://www.consultant.ru>
12. Федеральная служба государственной статистики: [сайт]. – URL: <http://www.gks.ru>

7. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа утверждена на 20____ /20____ учебный год
без изменений / с изменениями, дополнениями

Протокол №_____ заседания кафедры от «____» 20____ г.

Заведующий кафедрой _____/Дорошенко Ю.А./
подпись, ФИО

Заведующий кафедрой _____/Щетинина Е.Д./
подпись, ФИО

Директор института _____/Дорошенко Ю.А./
подпись, ФИО