

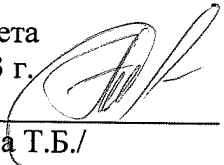
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра проектного и функционального менеджмента

Согласовано
деканом факультета
«21» июня 2023 г.


/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Деловые и межкультурные коммуникации в сфере образования

Направление подготовки
44.04.01 Педагогическое образование

Программа подготовки:
Менеджмент образовательных систем

Квалификация
Магистр

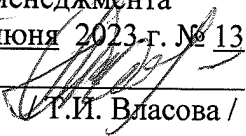
Форма обучения
Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета
Протокол «20» июня 2023 г. № 11
Председатель УМКом


/ О.В. Сюзева /

Рекомендовано кафедрой проектного и
функционального менеджмента

Протокол от «15» июня 2023 г. № 13
Зав. кафедрой


/ Т.И. Власова /

Мытищи
2023

Автор-составитель:
Орлова Л.В., кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере образования» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ России от 22.02.2018 г. №126.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	28
7. Методические указания по освоению дисциплины.....	29
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	30
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	30

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины - ознакомление магистрантов с основами теории и практики деловой и межкультурной коммуникации в сфере образования; формирование, развитие и совершенствование компетенций в области общения людей в организации

Задачи дисциплины:

- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации, теоретическое освоение магистрантами основ деловой и межкультурной коммуникации в сфере образования;
- развитие у магистрантов умения логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- получение магистрантами навыков планирования, разработки и организации различных форм делового взаимодействия в сфере образования;
- изучение особенностей различных видов коммуникации при взаимодействии представителей различных культур в сфере образования.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающегося формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

ОПК-3. Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями;

ОПК-4. Способен создавать и реализовывать условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ» В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Дисциплина взаимосвязана с такими дисциплинами как: основы менеджмента, основы психологии в педагогической деятельности в совокупности формирующих базу знаний по проблемам управления организацией в сфере образования.

Данная дисциплина позволяет сформировать компетенции, необходимые для освоения таких дисциплин как: командная работа и лидерство, управление персоналом в образовательных организациях.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в часах	108
Контактная работа:	20,2
Лекции	8
Практические занятия	12
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2
Зачет	0,2
Самостоятельная работа	80
Контроль	7,8

Форма промежуточной аттестации : зачет во 2 семестре

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) дисциплины	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Теоретические понятия деловой коммуникации в	1	1

образовательной организации Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса коммуникаций. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Этапы и элементы коммуникационного процесса. Типология общения. Цели и функции коммуникации.		
Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности руководителя в системе образования. Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.	1	1
Тема 3. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации образовательных организаций. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации.	1	2
Тема 4. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры.	1	1
Тема 5. Формы деловой коммуникации в образовательной организации. Деловые беседы. Собрания. Совещания. Методы разработки и принятия управленческих решений на совещании.	1	2
Тема 6. Специфика публичных выступлений в сфере образования. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Методы влияния, используемые при публичном выступлении.	1	2
Тема 7. Деловые переговоры в системе образования. Позиционный торг. Конструктивные переговоры. Стадии ведения переговоров	1	2
Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере образования. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций.	1	1
Итого	8	12

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Тема 1. Теоретические понятия деловой коммуникации в образовательной организации	Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса коммуникаций в образовательной организации. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Этапы и элементы коммуникационного процесса. Типология общения. Цели и функции общения.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование, подготовка доклада
Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности руководителя в системе образования.	Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе организаций системы образования. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование, подготовка доклада
Тема 3. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации образовательных организаций	Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации организаций сферы образования. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование
Тема 4. Коммуникативные барьеры между преподавателем и слушателем, их преодоление	Взаимопонимание как основа и условие делового общения в образовательной организации. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование, подготовка доклада
Тема 5. Формы деловой коммуникации в образовательной организации	Деловые беседы. Собrania. Совещания. Методы разработки и принятия управленческих решений на совещании в системе образования.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование

Тема 6. Специфика публичных выступлений в сфере образования	Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Методы влияния, используемые при публичном выступлении в образовательных организациях.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование
Тема 7. Деловые переговоры в системе образования	Позиционный торг. Конструктивные переговоры. Стадии ведения переговоров. Эффективность деловых переговоров в системе образования	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование
Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере образования	Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций в сфере образования.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование
ИТОГО:		80			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-3. Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-4. Способен создавать и реализовывать условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутой	2.Самостоятельная работа	Знать: коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках Владеть: навыками вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках; навыками коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры в процессе профессионального взаимодействия	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
УК-5	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ Уметь: демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества и культурных традиций мира, в зависимости от среды взаимодействия и задач образования	Опрос Доклад	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутой	2.Самостоятельная работа	Знать: необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ Уметь: демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества и культурных традиций мира, в зависимости от среды взаимодействия и задач образования Владеть: навыками толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
УК-6	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития и приоритеты собственной деятельности, выстраивает планы их достижения Уметь: формулировать цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов, а также критически оценивать эффективность	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

			использования времени и других ресурсов		
	Продвинутой	2.Самостоятельная работа	Знать: рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития и приоритеты собственной деятельности, выстраивает планы их достижения Уметь: формулировать цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов, а также критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов для совершенствования своей деятельности Владеть: навыками использования предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и умений с целью совершенствования своей деятельности	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
ОПК-3	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: основы применения образовательных, необходимых для адресной работы с различными категориями обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями; основные приемы и типологию технологий индивидуализации обучения Уметь: взаимодействовать с другими слушателями в процессе реализации образовательного процесса	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутой	2.Самостоятельная работа	Знать: основы применения образовательных, необходимых для адресной работы с различными категориями обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями; основные приемы и типологию технологий индивидуализации обучения Уметь: взаимодействовать с другими слушателями в процессе реализации образовательного процесса Владеть: навыками использования предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и умений с целью совершенствования своей деятельности	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
ОПК-4	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: основные документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей Уметь: использовать документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутой	2.Самостоятельная работа	Знать: основные документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей Уметь: использовать документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей Владеть: навыками работы с документами	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет	0-2

полученные знания в решении проблем на творческом уровне	
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3

Максимальное количество за один устный опрос 10 баллов. Предусмотрено 3 опроса в семестр. Максимальное количество за два устных опроса 30 баллов

Шкала оценивания теста

Критерии оценивания	Интервал оценивания
80-100% правильных ответов	5
70-75 % правильных ответов	4
50-65 % правильных ответов	2-3
менее 50 % правильных ответов	0-1

Максимальное количество за тесты 20 баллов (4 теста по 5 баллов).

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-5
3. Структурированность материала в презентации	0-4
4. Оформление слайдов	0-4
5. Объем и качество используемых источников	0-4
6. Грамотность речи	0-4
7. Защита доклада	0-5

Максимальное количество баллов за доклад: 30

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,

характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерная тематика докладов:

1. Формы и виды деловой коммуникации образовательных организаций.
2. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
3. Современная деловая риторика и ее законы.
4. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
5. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
6. Невербальное общение и его действенность.
7. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
8. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.
9. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
10. Роль личности в процессе установления делового общения.
11. Конфликт и его причины.
12. Управление конфликтной ситуацией.
13. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.
14. Формирование позитивного нетворкинга.
15. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
16. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
17. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.
18. Стили общения в различных национальных культурах.

Примерный перечень вопросов для опроса

1. Роль деловой коммуникации в управлении организацией в сфере образования
2. Сущность деловой коммуникации
3. Основные задачи и принципы деловой коммуникации
4. Характеристики деловой коммуникации образовательных организаций
5. Формы деловой коммуникации организаций сферы образования

6. Информационные технологии коммуникационного воздействия
7. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
8. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
9. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
10. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
11. Слушание в деловой коммуникации
12. Технология активного слушания в деловой коммуникации
13. Вопросы в деловой коммуникации
14. Ответы на вопросы в деловой коммуникации
15. Невербальные средства в деловой коммуникации
16. Репрезентативная система в деловой коммуникации
17. Деловое совещание. Когда созывать совещание.
18. Виды совещаний и их характеристика.
19. Этапы совещания.
20. Модерация совещания.
21. Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания.
22. Деловой разговор
25. Деловые переговоры
28. Публичная речь
29. Презентация
30. Самопрезентация
31. Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
32. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
33. Принципы конструктивных деловых коммуникаций

Примерные варианты тестовых заданий

Вариант 1.

1 вариант

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) деятельностное

- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

4. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:

- а) 15%
- б) 25%
- в) 55%
- г) 75%

6. По содержанию общение может быть:

- а) материальное
- б) когнитивное
- в) мотивационное
- г) все ответы верны

7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:

- а) отвращение
- б) радость
- в) печаль
- г) удивление

9. Основные типы невербальной коммуникации:

- а) речь
- б) движения частей тела
- в) время
- г) все ответы верны

10. К монологическим видам делового общения относятся:

- а) доклад (на заседании, собрании)
- б) докладная
- в) публичное выступление
- г) презентация (реклама)

11. Переговоры - обсуждение с целью:

- а) обмена информацией
- б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- в) выяснение отношений
- г) навязывания своих условий сделки:

12. Психологические доводы при выступлении включают:

- а) Экономические интересы
- б) Экономические интересы
- в) Развлечения
- г) нет верного ответа

13. «Парафраз» - это:

- а) молчание (видимое отсутствие реакции)
- б) передача содержания высказывания партнера другими словами
- в) повторение последнего слова собеседника
- г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

14. К монологическим видам делового общения относятся:

- а) приветственная речь
- б) публичное выступление
- в) доклад (на заседании, собрании).
- г) презентация (реклама)

15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) переговоры
- б) совещания и собрания
- в) тренинги
- г) деловые игры

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

17. Укажите неверное утверждение:

- а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
- б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
- в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
- г) верны все утверждения

18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:

- а) манипулирование голосом
- б) комплименты
- в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- г) нет верного ответа

19. Главная характеристика сообщения - это его....:

- а) общественная значимость
- б) доступность
- в) избыточность
- г) новизна

20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:

- а) экономическими и организационными факторами
- б) организационными и эмоциональными факторами
- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

2 вариант

1. Деловой разговор - это:

- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
- в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
- г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) когнитивное
- б) непосредственное
- с) деятельностьное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет% от всей межличностной коммуникации:

- а) 10-20 %
- б) 20-40 %
- с) 40-60 %
- г) 60-80%

4. Презентационные средства коммуникации это...:

- а) плакаты
- б) голос
- в) шрифт
- г) компьютер

5. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

6. По содержанию общение может быть:

- а) деятельностьное
- б) мотивационное
- в) когнитивное
- г) все ответы верны

7. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- а) печатное
- б) устное деловое общение
- в) письменное
- г) приказное

8. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:

- а) время
- б) движения частей тела
- в) пространство
- г) нет верного ответа

9. Устные виды делового общения разделяются на:

- а) монологические и диалогические
- б) групповые и личностные
- в) письменные и устные
- г) печатные и письменные

10. К компонентам речевой коммуникации относятся:

- а) говорение
- б) слушание
- в) публичное выступление
- г) чтение

11. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:

- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
- б) умозаключение о причинной зависимости
- в) навязывания своего взгляда
- г) нет верного ответа

12. Важным элементом деловой беседы является умение:

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

13. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

14. Выделяют следующие виды слушания:

- а) активное
- б) пассивное
- в) деловое
- г) эмпатическое

15. Письменные виды делового общения включают:

- а) деловое письмо
- б) приказ
- в) инструкция
- г) все ответы верны

16. Этапы работы над текстом включают:

- а) подготовительный этап
- б) написание текста
- в) редактирование
- г) оформление

17. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:

- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- б) опора на эмоциональный настрой
- в) комплименты
- г) все ответы верны

18. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) кейсы
- б) переговоры
- в) призывающая речь
- г) совещания и собрания

19. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:

- а) он слабо поддается устранению
- б) его относительно легко разрешить
- в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
- г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы

20. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям

- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
- б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
- в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
- г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.

1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность
- д) достоверность
- е) все вышеперечисленные

2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов
- е) тип коммуникационной сети

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) устная речь
- б) мимика
- в) рукопожатие
- г) поза
- д) покашливание

4. Прагматическая функция общения отражает:

- а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач
- г) все ответы верны

5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

- а) протокол
- б) письменное свидетельство
- в) обучение
- г) сообщение

6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

- а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта
- б) для организации архивного хранения
- в) для формирования первичной документации

7. Унификация документов заключается:

- а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций
- б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации
- в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму
- г) все ответы верны

8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

- а) руководителем организации
- б) заместителем руководителя по безопасности
- в) заместителем руководителя по кадрам
- г) все вышеперечисленные лица

9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

- а) акт
- б) протокол
- в) приказ
- г) распоряжение

10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

- а) на пол
- б) на занимаемую должность
- в) на уровень оплаты труда
- г) на внешний вид

11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- а) экономические
- б) физические
- в) временные
- г) юридические
- д) культурные

12. Межличностная сторона общения представляет собой:

- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
- б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
- в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
- г) все ответы верны

13. Коммуникативный компонент общения представляет собой:

- а) обмен информацией между общающимися индивидами
- б) систему мотивов и целей общения
- в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
- г) все ответы верны

14. Манипулятивное общение является формой:

- а) межличностного взаимодействия
- б) когнитивного взаимодействия
- в) эмотивного взаимодействия

15. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) интонация
- б) жесты
- в) плач
- г) дистанция между общающимися
- д) громкость голоса

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) угол общения партнеров

- б) телефон
- в) мимика
- г) дистанция между общающимися
- д) похлопывание по спине

17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

- а) формальные коммуникации
- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации
- г) диагональные коммуникации
- д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:

- а) при адресовании документа физическому лицу
- б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
- в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:

- а) если документ является входящим
- б) если документ относится к секретным
- в) если исполнение документа поставлено на контроль

22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

23. Преимуществом использования электронных документов является:

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить

договор и содержащий существенные условия договора:

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

28. Целью презентации является:

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

29. Проведение презентаций может сопровождаться:

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

Перечень примерных вопросов к зачету

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Правила эффективного слушания.
3. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в сфере образования в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
4. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
5. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
6. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
7. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
9. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
10. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.

- 11.Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
- 12.Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
- 13.Особенности делового общения и деловой коммуникации
- 14.Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
- 15.Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
- 16.Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
- 17.Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
- 18.Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
- 19.Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
- 20.Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
- 21.Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
- 22.Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
- 23.Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
- 24.Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
- 25.Коммуникативные барьеры, их преодоление.
- 26.Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
- 27.Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
- 28.Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
- 29.Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
- 30.Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
- 31.Техники и правила эффективного нетворкинга
- 32.Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.

33. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
34. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации.
Деловая беседа.
35. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
36. Искусство публичного выступления.
37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
38. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
39. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
40. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
41. Деловая коммуникация в блогах.
42. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
43. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации.
Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
44. Техники и технологии деловых переговоров.
45. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации.
Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
46. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
47. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
48. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
49. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах
50. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основными формами текущего контроля являются опрос на практических занятиях, выполнение тестов, доклад.

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы и включает в себя: повторение пройденного материала по вопросам предстоящего устного опроса. Помимо основного материала магистрант должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Ответ должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по

содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Доклад подготавливается магистрантом самостоятельно, должен носить творческий характер, оформлен в виде слайдов. При этом исполнитель может выбрать его тему из предложенной тематики. Также следует принимать во внимание свои научные и профессиональные интересы, связывая содержание доклада с задачами конкретной организации (например, той, где работал или работает магистрант).

В обоснованных случаях тема может быть избрана магистрантом вне тематического списка докладов.

При подготовке доклада магистранту предварительно следует подобрать различные литературные, периодические, нормативные и другие источники и материалы, систематизируя и обобщая при этом нужную информацию по теме.

Необходимо осуществлять творческий подход к использованию собранной информации, критически оценивая отражаемые в источниках сведения и данные. Представляется важным раскрыть не только теоретическое состояние дел по рассматриваемому вопросу, а на примерах конкретной организации дать его решения с обоснованием прогрессивных и перспективных направлений совершенствования.

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые магистрант должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов (если это специально не оговорено в формулировке вопроса) быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится устно по вопросам.

Критерии оценивания	Интервал оценивания
при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с	20

письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	
при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	Зачтено
61-80	Зачтено
41-60	Зачтено
0-40	Не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

1. Коротаева, Е. В. Педагогическое взаимодействие : учебное пособие для вузов . — Москва : Юрайт, 2023. — 223 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/515650>
2. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Юрайт, 2023. — 487 с. — Текст: электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510899>
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов . — Москва : Юрайт, 2023. — 161 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512058>

6.2 Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова . — Москва : Юрайт, 2023. — 463 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510501>
2. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Юрайт, 2023. — 184 с. — Текст: электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519476>
3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Юрайт, 2022. — 433 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/497799>
4. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов . — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 228 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/518895>
5. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов . — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 466 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510845>
6. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] . — Москва : Юрайт, 2023. — 308 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511449>
7. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебное пособие для вузов . — Москва : Юрайт, 2022. — 159 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/492362>
8. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Юрайт, 2023. — 247 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516220>
9. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Юрайт, 2023. — 324 с. — Текст: электронный. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511159>
10. Федорова А. Основы деловой и публичной коммуникации : учебное пособие . — Москва : КноРус, 2021. — 218 с. — Текст: электронный. — URL: <https://book.ru/book/939827>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.mtas.ru/about/>
2. <http://ktu.zvkedr.ru/>
3. http://www.mosresult.ru/Data/Articles-new/Management_theory.html
4. <http://ecsocman.hse.ru/text/21433002/>

5. <http://www.kylbakov.ru/page591/page594/index.html> (Экономика и развитие предприятия).
6. <http://www.profile-edu.ru/teoriya-upravleniya-osnovnye-ponyatiya-teorii-upravleniya.html>
7. <http://glossary-ipu.ru/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;

- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.