

Министерство науки и высшего образования и Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого
Институт цифровой экономики, управления и сервиса



В.А. Трифонов
2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины (модуля)

ДЕЛОВЫЕ И НАУЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент
направленности (профилю)
Финансовый менеджмент

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела обеспечения
деятельности ИЦЭУС

 Н.Ю.Омарова

« 12 » мая 2023 г.

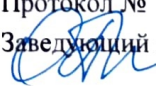
Разработал

к.э.н., доцент кафедры цифровой
экономики и управления

 М.Н. Угрюмова
« 12 » мая 2023 г.

Принято на заседании кафедры

Протокол № от « » 2023 г.

 О.П. Иванова

« 12 » мая 2023 г.

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины: формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков в части владения культурой делового и межкультурного общения, умения вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.

Задачи, решение которых обеспечит достижение цели:

- а) получение системы знаний о стратегиях и тактиках деловой коммуникации как одной из функций речевой коммуникации;
- б) овладение навыками деловой коммуникации: публичные выступления, проведение совещаний, деловая переписка, электронная коммуникация;
- в) овладение навыками слушания и логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи;
- г) освоение инновационных технологий деловой коммуникации;
- д) развитие навыков командной работы, межличностной и межкультурной коммуникаций;
- е) систематизация и закрепление практических навыков и умений по деловому общению.

2 Место учебной дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Учебная дисциплина (модуль) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана образовательной программы направления (далее – ОПОП) подготовки 38.04.02 «Менеджмент» и направленности (профиля) «Финансовый менеджмент» (Б1.У.2).

В качестве входных требований выступают сформированные ранее компетенции обучающихся, приобретенные ими в рамках следующих дисциплин (модулей, практик): «Технологии современного менеджмента», «Деловой иностранный язык», «Методология научного исследования».

Освоение учебной дисциплины (модуля) является компетентностным ресурсом для дальнейшего изучения следующих дисциплин (модулей, практик): «Лидерство» и др., практики производственной, государственной итоговой аттестации (выполнение и защита выпускной квалификационной работы).

3 Требования к результатам освоению учебной дисциплины

Перечень компетенций, которые формируются в процессе освоения учебной дисциплины (модуля):

Универсальные 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.

Результаты освоения учебной дисциплины (модуля):

Код компетенции	Результаты освоения учебной дисциплины (модуля)		
	(индикаторы достижения компетенций)		
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для	УК-4.1 Знать основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; коммуникативные технологии, в том числе в современной	УК-4.2 Уметь вести деловую переписку, деловые переговоры, применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для	УК-4.3 Владеть навыками межличностного делового общения на русском и иностранном языках с применением средств современных коммуникативных технологий

академического и профессионального взаимодействия	цифровой среде;	академического и профессионального взаимодействия;	
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Знать особенности межкультурного разнообразия общества; способы, приемы и технологии эффективного межкультурного взаимодействия;	УК-5.2 Уметь понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного и профессионального взаимодействия;	УК-5.3 Владеть навыками осуществления профессиональной деятельности с учетом социальных, этических, исторических условий взаимодействия.

4 Структура и содержание учебной дисциплины

4.1 Трудоемкость учебной дисциплины

4.1.1 Трудоемкость учебной дисциплины для очной формы обучения:

<i>Части учебной дисциплины</i>	<i>3 семестр</i>
1. Трудоемкость учебной дисциплины в зачетных единицах (ЗЕТ)	3
2. Контактная аудиторная работа в академических часах (АЧ)	27
3. Внеаудиторная СРС в академических часах (АЧ)	81
4. Промежуточная аттестация (АЧ)	Зачет

4.1.2 Трудоемкость учебной дисциплины (модуля) для заочной / очно-заочной формы обучения:

<i>Части учебной дисциплины</i>	<i>1 семестр</i>
1. Трудоемкость учебной дисциплины в зачетных единицах (ЗЕТ)	3
2. Контактная аудиторная работа в академических часах (АЧ)	12
3. Внеаудиторная СРС в академических часах (АЧ)	96
4. Промежуточная аттестация (АЧ)	Зачет

4.2 Содержание учебной дисциплины

Методика изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает проведение лекций, практических занятий и интенсивную самостоятельную работу студентов. Лекционные занятия и самостоятельная работа охватывают все темы курса. Основной задачей практических занятий является закрепление знаний, полученных студентами в ходе лекций и самостоятельной работы.

Тема 1. Введение в теорию коммуникации.

Понятие «коммуникация» в работах экономистов и учёных смежных отраслей знания. Этимология термина «коммуникация». Понятия «Информация», «Данные», «Коммуникация» vs «Общение». Н. Виннер «Кибернетика или управление и связь в животном и машине», Й. Шумпетер «Теория экономического развития. Капитализм, социализм, демократия». Трактовка «коммуникации» в работах институционалистов и неоклассиков. Основные модели коммуникации: простая коммуникационная модель (Г. Лассуэлл), модель К. Шеннона и У. Уивера, 25 моделей коммуникации (по Г.Г. Почепцову). Линейная, интерактивная, транзакционная модели коммуникации. Место и роль дисциплины в цикле базовых дисциплин. Современные проблемы изучения дисциплины. Модели деловой коммуникации в цифровой экономике (модели сетевого анализа организационных коммуникационных сетей и др.)

Тема 2. Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса.

Понятие деловой коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Письменная и устная деловая коммуникация. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений (презентаций). Правила оформления презентаций. Смешанная коммуникация. Секреты эффективного публичного выступления. Правила составления резюме, деловая корреспонденция, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки. Особенности невербальной коммуникации. Виды невербальной коммуникации. Хронемика. Проксемика. Кинесика. Частика. Паралингвистика.

Тема 3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.

Психологические функции общения. Эмоциональный интеллект. Особенности генезиса и развития эмоционального интеллекта. Психологическое типирование личности. Теория темперамента. Соционика. Психологическое портретирование.

Тема 4. Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации

Коммуникативная компетентность: умение слушать и вести беседу. Приемы активного слушания. Гендерные тенденции в деловом общении. Манипуляции в деловой коммуникации. Их виды и формы. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования.

Тема 5. Межкультурные особенности делового общения

Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Культурные, этнические, конфессиональные, межгрупповые, межличностные конфликты. Этнические нормы и принципы делового общения. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции. Межкультурная компетентность. Концептосфера бизнесмена (сопоставительный анализ).

Тема 6. Деловая коммуникация в сетевом пространстве

Электронная коммерция и деловая коммуникация. Некоторые общие особенности деловой коммуникации в Интернете. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Netiquette (цифровой этикет или культура делового общения в Интернет-пространстве). Блоги. Сайты. Лонгриды. Лендинги

4.3 Трудоемкость разделов учебной дисциплины (модуля) и контактной работы

4.3.1. Трудоемкость разделов учебной дисциплины (модуля) для очной формы обучения:

№	Наименование тем учебной дисциплины (модуля)	Контактная работа (в АЧ)				в т.ч. СРС	Внеауд. СРС (в АЧ)	Формы текущего контроля
		Аудиторная						
		ЛЕК	ПЗ	ЛР				
1	Введение в теорию коммуникации	1	2	-	-	10	дискуссия, практическое задание	
2	Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса	2	4	-	1	14	дискуссия, практическое задание, тест	
3	Личная эффективность как основа коммуникативной	1	2	-	1	14	дискуссия, практическое задание	

	компетентности.						
4	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	2	4	-	1	13	дискуссия, практическое задание, тест
5	Межкультурные особенности делового общения	2	4	-	1	14	дискуссия, доклад-презентация, практическое задание
6	Деловая коммуникация в сетевом пространстве	1	2	-	1	16	дискуссия, практическое задание
	Промежуточная аттестация						зачет
	ИТОГО	9	18	-	5	81	

4.3.2. Трудоемкость разделов учебной дисциплины (модуля) для заочной формы обучения:

№	Наименование тем учебной дисциплины (модуля)	Контактная работа (в АЧ)				Внеауд. СРС (в АЧ)	Формы текущего контроля
		Аудиторная			в т.ч. СРС		
		ЛЕК	ПЗ	ЛР			
1	Введение в теорию коммуникации	1	-	-	-	16	дискуссия, практическое задание
2	Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса	-	2	-	-	14	дискуссия, практическое задание, тест
3	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	1	2	-	-	16	дискуссия, практическое задание
4	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	1	2	-	-	18	дискуссия, практическое задание, тест
5	Межкультурные особенности делового общения	-	2	-	-	16	дискуссия, доклад-презентация, практическое задание
6	Деловая коммуникация в сетевом пространстве	1	-	-	-	16	дискуссия, практическое задание
	Промежуточная аттестация						зачет
	ИТОГО	4	8	-	-	96	

4.4 Лабораторные работы и курсовые работы/курсовые проекты

4.4.1 Перечень тем лабораторных работ:

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.

4.4.2 Примерные темы курсовых работ/курсовых проектов:

Курсовые работы/курсовые проекты не предусмотрены учебным планом.

5 Методические рекомендации по организации освоения учебной дисциплины¹

¹ В скобках указана трудоемкость для заочной формы обучения

№	Темы лекционных занятий (форма проведения)	Трудоемкость в АЧ
1.	Введение в теорию коммуникации (лекция-презентация)	1 (1)
2.	Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса (лекция-презентация)	2 (-)
3.	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности. (лекция-презентация)	1 (1)
4.	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации (лекция-презентация)	2 (1)
5.	Межкультурные особенности делового общения (лекция-презентация)	2 (-)
6.	Деловая коммуникация в сетевом пространстве (лекция-презентация)	1 (1)
	ИТОГО	9 (4)

№	Темы практических занятий (форма проведения)	Трудоемкость в АЧ
1.	Введение в теорию коммуникации (дискуссия, практическое задание)	2 (-)
2.	Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса (дискуссия, тест, практическое задание)	4 (2)
3.	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности (дискуссия, практическое задание)	2 (2)
4.	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации (дискуссия, тест, практическое задание)	4 (2)
5.	Межкультурные особенности делового общения (дискуссия, доклад-презентация, практическое задание)	4 (2)
6.	Деловая коммуникация в сетевом пространстве (дискуссия, практическое задание)	2 (-)
	ИТОГО	18 (8)

6 Фонд оценочных средств учебной дисциплины (модуля)

Фонд оценочных средств представлен в Приложении А.

7 Условия освоения учебной дисциплины (модуля)

7.1 Учебно-методическое обеспечение

Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины (модуля) представлено в Приложении Б.

7.2. Материально-техническое обеспечение

№	Требование к материально-техническому обеспечению согласно ФГОС ВО	Наличие материально-технического оборудования	
1.	Учебные аудитории для проведения учебных занятий	аудитория для проведения лекционных и/или практических занятий: учебная мебель (столы, стулья, доска) компьютерный класс с выходом в Интернет, в том числе для проведения практических занятий помещения для самостоятельной работы (наличие компьютера, выход в Интернет)	
2.	Мультимедийное оборудование	проектор, компьютер, экран	
3.	Программное обеспечение		
	Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или	Дата выдачи

	иное)	
ContentReader PDF 15 Business Версия для скачивания (годовая лицензия с академической скидкой) *	Договор №282/Ю	27.10.2022
Zbrush Academic Volume License	Договор №209/ЕП(У)20-ВБ	30.11.2020
Academic VMware Workstation 16 Pro for Linux and Windows, ESD	Договор №211/ЕП(У)20-ВБ, 25140763	03.11.2020
Acronis Защита Данных для рабочей станции, Acronis Защита Данных. Расширенная для физического сервера	Договор №210/ЕП (У)20-ВБ, Ах000369127	03.11.2020
Антиплагиат. Вуз. *	Договор №3341/12/ЕП(У)21-ВБ	29.01.2021
Azure Dev Tools for Teaching MS Windows	Договор №243/Ю	19.12.2018
MS Office 365	Безвозмездно передаваемое ВУЗам	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Skype	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-
"Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Education Renewal. 250-499 Node I year License" /1 год *	Договор №158/ЕП(У)22-ВБ	21.09.2022
Astra Linux Special Edition*	195200041-alse-1.7-client-base_orel-x86_64-0-14211	09.12.2022
Astra Linux Special Edition*	195200041-alse-1.7-client-base_orel-x86_64-0-12617	21.11.2022
Astra Linux Special Edition*	195200041-alse-1.7-client-max-x86_64-0-11416	26.10.2022
Astra Linux Special Edition*	195200041-alse-1.7-client-base_orel-x86_64-0-9651	28.09.2022
Astra Linux Special Edition*	195200041-alse-1.7-client-base-x86_64-0-8801	07.09.2022

* отечественное производство

Приложение А
(обязательное)
Фонд оценочных средств учебной дисциплины
Деловые и научные коммуникации

1 Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств состоит из двух частей:

а) открытая часть - общая информация об оценочных средствах (название оценочных средств, проверяемые компетенции, баллы, количество вариантов заданий, методические рекомендации для применения оценочных средств и пр.), которая представлена в данном документе, а также те вопросы и задания, которые могут быть доступны для обучающегося;

б) закрытая часть - фонд вопросов и заданий, которая не может быть заранее доступна для обучающихся (экзаменационные билеты, вопросы к контрольной работе и пр.) и которая хранится на кафедре.

2 Перечень оценочных средств текущего контроля и форм промежуточной аттестации

№	Оценочные средства для текущего контроля	Темы учебной дисциплины (модуля)	Баллы	Проверяемые компетенции
1.	Дискуссия	1. Введение в теорию коммуникации	5	УК-4, УК-5
		2. Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды. формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса	5	
		3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности	5	
		4. Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	5	
		5. Межкультурные особенности делового общения	5	
		6. Деловая коммуникация в сетевом пространстве	5	
2.	Доклад-презентация	5. Межкультурные особенности делового общения	20	УК-4, УК-5
3.	Практическое задание	1. Введение в теорию коммуникации	10	УК-4, УК-5
		2. Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды. формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса	10	
		3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности	10	
		4. Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	10	
		5. Межкультурные особенности делового общения	10	
		6. Деловая коммуникация в сетевом пространстве	10	
4.	Тест	2. Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды. формы). Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса	20	УК-4, УК-5
		4. Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	20	
Промежуточная аттестация				
5.	Зачёт			
	ИТОГО		150	

3 Рекомендации к использованию оценочных средств

1) Дискуссия.

Дискуссия проводится во время аудиторной работы студентов. Перед проведением дискуссии необходимо предоставить время студентам для самостоятельной подготовки к заявленной тематике. В рамках заранее заданной темы выявляются различные точки зрения. Происходит деление на сторонников различных точек зрения, каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию. Одни участники пытаются опровергнуть точку зрения других. Студенты могут использовать презентационные материалы для наглядного подтверждения своей позиции.

<i>Критерии оценки</i>	<i>Количество вариантов заданий</i>	<i>Количество вопросов</i>
5-4 баллов – Студент принимал активное участие в дискуссии. Его точка зрения в рамках заданной темы аргументирована полностью, он ответил на все заданные во время дискуссии вопросы. Представленная презентация наглядна, информативна, выполнена на высоком уровне.	6	5
3,9-2,5 балла – Студент принимал достаточно активное участие в дискуссии. Его точка зрения в рамках заданной темы аргументирована частично, он ответил на некоторые заданные во время дискуссии вопросы. Представленная презентация достаточно наглядна, информативна, зрелищна.		
2,4-1,5 балла – Студент принимал пассивное участие в дискуссии. Его точка зрения в рамках заданной темы не аргументирована, он не ответил на заданные во время дискуссии вопросы. Представленная презентация выполнена на низком уровне.		
Менее 1,4 балла – задание не выполнено		

Примерные вопросы для проведения дискуссий:

1. Как блоги, вики и другие веб-технологии 2.0 меняют практику делового общения?
2. Возможно ли, что компании слишком зависят от коммуникационных технологий?
Кратко объясните свою точку зрения.
3. Как отсутствие общего опыта между отправителем и получателем может привести к сбою коммуникации?
4. Каким образом наличие функции «Комментарии читателей» в корпоративном блоге отражает подход ориентации на аудиторию?
5. Этический выбор. Зная о ваших отличных коммуникационных навыках, ваш босс всегда просит вас писать доклады для него. Когда вы случайно услышали, как генеральный директор хвалит вашего босса за логическую организацию и ясный стиль изложения, ваш босс реагирует так, как будто он написал все эти доклады сам. Какой вид этического выбора представляет ответ вашего босса? Что вы можете сделать в данной ситуации? Кратко объясните свое решение и ваши рассуждения.

2) Доклад-презентация.

Для достижения наилучшего результата в подготовке доклада-презентации необходимо выполнение следующих этапов и требований:

1. Поиск источников информации, наиболее значимых по данной теме (научные и научно-популярные статьи, учебная литература, публикации в СМИ, Интернет и др.).
2. Изучение и анализ материала, выделение наиболее значимых мыслей, фактов, гипотез и положений.
3. Обобщение и логическое построение доклада в виде простого или развернутого плана.
4. Письменное изложение темы доклада согласно разработанному плану, включающее три обязательные части: а) вступление, в котором указывается значимость, актуальность данной темы, проблемы, затронутые в ней; б) основная часть, которая должна иметь четкое логическое построение отобранного материала – связное, последовательное, доказательное; в) заключение, в

котором должны быть подведены итоги, сформулированы выводы, подчеркнута значимость рассмотренной проблемы.

5. Подготовка устного варианта доклада, который должен излагаться доступным, грамотным языком, быть логически последовательным и соответствовать письменному варианту. Доклад не должен изобиловать цифрами.

6. Подготовка презентации как наглядного сопровождения устного доклада. Презентация не должна изобиловать текстом, быть наглядной, информативной, выполненной на высоком уровне.

Продолжительность доклада-презентации не должна превышать 10 минут.

<i>Критерии оценки</i>	<i>Количество вариантов заданий</i>	<i>Количество вопросов</i>
20-18 баллов – Доклад-презентация выполнен на высоком уровне с полным раскрытием выбранной темы. Представленная презентация наглядна, информативна. Студент проявил оригинальность и креативность при подготовке презентации, ответил на все заданные после выступления вопросы	1	5
17,9-15 баллов – Доклад-презентация выполнен на довольно высоком уровне с практически полным раскрытием выбранной темы. Представленная презентация достаточно наглядна и информативна, зрелищна. Студент ответил на большинство заданных после выступления вопросов		
14,9-10 баллов – Доклад-презентация выполнен не на высоком уровне, тема раскрыта не совсем полно. Представленная презентация информативна, но не наглядна. Студент практически не ответил на заданные после выступления вопросы		
Менее 10 баллов – Задание не выполнено		

Примерные темы докладов-презентаций:

1. Деловая культура Японии;
2. Деловая культура Китая;
3. Деловая культура Индии;
3. Деловая культура России;
4. Деловая культура Германии;
5. Деловая культура Великобритании;
6. Деловая культура США;
7. Деловая культура арабского мира.
8. и пр. каждому студенту (темы не повторяются).

3) Практическое задание.

<i>Критерии оценки</i>	<i>Количество вариантов</i>	<i>Количество вопросов</i>
Количество правильных ответов	6	от 1 до 5 в каждом задании
Культура мышления и логика при решении задач		
Использование навыков обобщения и анализа информации с использованием экономических знаний и положений		
Наличие необходимых пояснений при решении задачи		
Демонстрация знания о сущности экономических законов и необходимости принятия оптимальных решений, формулировки выводов		

Примерное практическое задание: Активное слушание: «Розы» и «Ромашки»

Попросите участников расставить стулья в два ряда так, чтобы они могли сидеть парами

друг против друга. Пусть они посчитают по двое, говоря либо «Роза», либо «Ромашка» вместо 1й, 2й, 1й, 2й.

Попросите всех «Роз» выйти из комнаты с одним тренером, который скажет им, что это упражнение об умении слушать.

Инструкция для «Розы» (строго конфиденциально):

Вы будете работать в паре с «Ромашкой», которая будет говорить с вами на определенную тему. Ваша задача - не говорить вообще ничего и действовать так, как будто вы не слушаете (подумайте, как вы можете показать, что вы не слушаете. Например, отсутствие зрительного контакта, играть ручкой, поглядывать на часы и т. д.)

Затем, через две минуты, инструктор хлопнет в ладоши, и вы начнете активно слушать (зрительный контакт, добавление эмоций, невербальные сигналы и т.д.). Упражнение будет продолжаться до тех пор, пока инструктор не хлопнет в ладоши дважды, сигнализируя о том, что три минуты истекли.

Инструкция для «Ромашки» (строго конфиденциально):

Вы будете работать в паре с «Розой». Вы должны рассказать вашему партнеру о самом чудесном дне в вашей жизни (день свадьбы, незабываемое путешествие и т. д.). У вас будет три минуты, чтобы рассказать об этом «Розе».

Ваш партнер не будет говорить или задавать вопросы, а просто будет вас слушать. Вы должны говорить, пока инструктор не хлопнет в ладоши дважды, сигнализируя, что три минуты истекли.

Затем «Розы» возвращаются в комнату и работают в паре с «Ромашками». «Ромашки» разговаривают в течение двух минут, с партнером, который их не слушает! Затем тренер хлопнет один раз, чтобы сигнализировать «Розам», чтобы они начали слушать, и в течение еще одной минуты «Ромашки» продолжают свой рассказ, а «Розы» активно слушают.

По окончании отведенного времени инструктор хлопает в ладоши дважды, и «Ромашки» перестают говорить.

Вопросы для обсуждения:

- Как чувствовали себя «Ромашки», когда их партнеры игнорировали их?
- Каковы были признаки того, что они их не слушали?
- Каково было «Розам» вести себя так, будто они не слушали?
- Как это может быть связано с их работой?

4) Тест

<i>Критерии оценки</i>	<i>Количество тестов</i>	<i>Количество вопросов в тесте</i>
Количество правильно выполненных заданий тестов	Тема 2,4	20

Примерные вопросы:

1. Стиль коммуникации, присущий модели деловых коммуникаций 2.0, определяется как

- a. Разговорный
- b. Мультиязыковой
- c. Технический
- d. Игровой

2. Какую роль играют социальные сети в концепции деловых коммуникаций 2.0?

a. Они способствуют внутренней коммуникации в компании, но не играют никакой роли во внешней коммуникации.

b. Они способствуют внешней коммуникации, но не играют никакой роли в внутренней коммуникации в компании.

c. Они способствуют развитию интерактивного, диалогового подхода к деловым коммуникациям.

d. Они являются только средством социального общения и не играют никакой роли в деловых коммуникациях.

3. Эффективные бизнес сообщения являются

- a. Занимательными, резкими, прямолинейными, упрямыми и убедительными
- b. Практичными, объективными, краткими, четкими и убедительными
- c. Личными, четкими, короткими, захватывающими и побуждающими к действию

4. Почему в деловом сообщении очень важно четко указывать, кто несет ответственность за выполнение действий, указанных в ответе?

- a. Чтобы быть уверенным, что другие сотрудники не смогут уклониться от выполнения своих обязанностей.
- b. Чтобы быть уверенным, что человек, который отправляет сообщение, не будет подвергнут критике, если важное задание не будет выполнено.
- c. Чтобы дать знать каждому причастному, в чем заключаются его/ее конкретные обязанности, и тем самым избежать путаницы.

5. Ориентированный на аудиторию подход к коммуникации

- a. Начинается с принятия того, что аудитория всегда права
- b. Повышает эффективность коммуникации, фокусируясь на информационных потребностях аудитории.
- c. Как правило, является пустой тратой времени, постольку не учитывает потребности отправителя
- d. Всегда упрощает задачи, связанные с планированием и созданием сообщений.

6. Конструктивная обратная связь должна быть сфокусирована на _____, а не на критике.

7. Соблюдение делового этикета

- a. Снижает вероятность совершения межличностных ошибок, которые могут отрицательно сказаться на коммуникации
- b. По мнению большинства компаний, является пустой тратой времени в сегодняшних быстро меняющихся бизнес условиях.
- c. Предписано законом.
- d. Всегда увеличивает стоимость деловых коммуникаций.

8. Для того, чтобы члены аудитории могли успешно получать сообщения, они должны сначала _____ наличие сообщения, затем _____ его из других сенсорных сигналов, а затем _____ его в виде сообщения.

9. Для того чтобы получатель сообщения ответил на него, так этого желает отправитель, он (получатель) должен

- a. Запомнить сообщение.
- b. Быть в состоянии ответить на сообщение.
- c. Иметь мотивацию, чтобы ответить на сообщение.
- d. Сделать все вышеперечисленное.

10. Коммуникационные технологии имеют значение, только если они помогают доставлять нужную _____ нужным _____ в нужное время.

5) Зачёт

Примерный список вопросов

- 1. Сущность и назначение дисциплины «Деловые и научные коммуникации».
- 2. Нравственные основы делового общения.

3. Двойственная природа делового общения в условиях рыночной экономики. М. Вебер «Протестантская этика и дух капитализма».
4. Тактические основы делового общения.
5. Основная тактика при прохождении собеседования.
6. Основы ведомственного общения.
7. Отношения с коллегами, подчиненными, руководством.
8. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
9. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
10. Особенности публичного выступления.
11. Требования к деловой письменной речи.
12. Понятие рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы.
13. Власть в трудовой организации.
14. Стили руководства и типы отношений в системе «руководитель – подчиненный».
15. Роль руководителя в становлении коллектива.
16. Тактика поведения начинающего руководителя.
17. Стадии развития коллектива. Проблема лидерства.
18. Современные теории конфликтов.
19. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
20. Диагностика конфликта.
21. Виды конфликтов и способы их разрешения.
22. Подготовка и проведение переговоров.
23. Тактика ведения переговоров.
24. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
25. Причины возникновения конфликтов.
26. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.
27. Управление конфликтом.
28. Стратегия поведения при конфликте.
29. Социальные стереотипы, их роль в организации делового общения.
30. Ролевое поведение в деловом общении.
31. Основные схемы восприятия.
32. Ошибки восприятия и пути их преодоления.
33. Проблема самоподачи в деловых отношениях.
34. Барьеры на пути личного роста и пути их преодоления.
35. Планирование личного развития.
36. Факторы, препятствующие росту эффективности человеческой деятельности.
37. Факторы, способствующие росту эффективности человеческой деятельности.
38. Назначение делового этикета.
39. Правила проведения деловой беседы.
40. Деловая дискуссия.
41. Самопрезентация.
42. Виды деловых коммуникаций.
43. Формы деловых коммуникаций.
44. Функции деловых коммуникаций.
45. Понятие «научная коммуникация».
46. Понятие «научное сообщество».
47. Классические формы коммуникаций в науке.
48. Инновационные формы научных коммуникаций.
49. Понятие научной информации.
50. Личность и научное сообщество.

Приложение Б
(обязательное)

**Карта учебно-методического обеспечения
Учебной дисциплины (модуля) Деловые и научные коммуникации**

1. Основная литература

Библиографическое описание издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Печатные источники		
Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учеб. для вузов по напр. "Менеджмент" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева; Гос. ун-т упр. - М.: Юрайт, 2014. – 369 с.	6	
Соловьев Э.Я. Этикет делового человека: организация встреч, приемов, презентаций: для бизнесменов и всех, кто вступает в контакты с иностранными фирмами, предпринимателями, дипломатами. - Минск: Асар, 1994. – 95с.	1	
Рот Ю. Межкультурная коммуникация: теория и тренинг: учеб.- метод. пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ, 2006. – 223 с.	7	
Электронные ресурсы		
Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510845		ЭБС Юрайт
Ратников В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587		ЭБС Юрайт

2.Дополнительная литература

Библиографическое описание издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Печатные источники		
Садохин А. П. Межкультурная коммуникация: учеб. пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2011. – 286 с.	3	
Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб. пособие для вузов. - М.: Логос, 2007. – 223 с.	2	
Гандапас Р. И. Камасутра для оратора: десять глав о том, как получать и доставлять максимальное удовольствие, выступая публично / Радислав Гандапас. - 5-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 262 с.	1	
Электронные ресурсы		
Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469928		ЭБС Юрайт
Волчёнкова А. С. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / А. С. Волчёнкова, Н. А. Сухочева. — Орел : ОрелГАУ, 2022. — 47 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/322046		ЭБС Лань

3. Информационное обеспечение модуля

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
----------------------	---------	---------------

Профессиональные базы данных		
База данных электронной библиотечной системы вуза «Электронный читальный зал-БиблиоТех» https://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech/	Договор № БТ-46/11 от 17.12.2014	бессрочный
Электронный каталог научной библиотеки http://mars.novsu.ac.ru/MarcWeb/	База собственной генерации	бессрочный
База данных «Аналитика» (картотека статей) http://mars.novsu.ac.ru/MarcWeb/	База собственной генерации	бессрочный
ЭБС «Электронная библиотечная система Новгородского государственного университета» (ЭБС НовГУ). Универсальный ресурс. Внутривузовские издания НовГУ.	Договор № 230 от 30.12.2022г. с ООО «КДУ»	бессрочный
ЭБС «Лань» Единая профессиональная база данных для классических вузов – Издательство Лань «ЭБС» ЭБС ЛАНЬ	Договор № 28/ЕП(У)22 ООО «Издательство ЛАНЬ». от 23.12.2022г.	01.01.2023-31.12.2023
ЭБС «ЛАНЬ» Коллекции: «Физика – Издательство МГТУ им. Н.Э.Баумана», «Информатика - Издательство ДМК Пресс», «Журналистика и медиа-бизнес - Издательство Аспект Пресс»	Договор № 27/ЕП(У)22 с ООО «ЭБС ЛАНЬ» от 23 декабря 2022г.	01.01.2023-31.12.2023
ЭБС «ЛАНЬ» Универсальный ресурс	Договор № СЭБ НВ–283 с ООО «ЭБС ЛАНЬ» от 09 ноября 2020г.	09.11.2020 - 31.12.2023
«ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru Универсальный ресурс.	Договор № 25/ЕП(У)22 от 23.12.2022г. с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»	01.01.2023 - 31.12.2023
«Национальная электронная библиотека» Универсальный ресурс.	Договор №101/НЭБ/2338-п от 14.03.2022г. с ФБГУ «Российская Государственная библиотека»	14.03.2022 - 14.03.2027
ЭБС «IPRsmart» Универсальный ресурс.	Лицензионный договор № 9741/22П с ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа»	01.01.2023 - 01.01.2024
ЭБС «IPRsmart» Электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов «РУССКИЙ ЯЗЫК КАК ИНОСТРАННЫЙ» (РКИ).	Лицензионный договор № 9470/22РКИ от 23.12.2022г. с ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа»	01.01.2023 - 31.12.2023
Универсальная база данных «УБД» Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий с архивом.	Договор № 01/БВ от 30.01.2023г. с ООО «ИВИС».	01.01.2023 - 31.12.2023
ЭБС Polpred.com. Обзор СМИ. Электронные статьи 600 деловых газет, журналов, информагентств за 20 лет.	Соглашение с ООО «ПОЛПРЕД Справочники». Тестовый доступ.	с 01.01.2023
Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина https://www.prilib.ru/	в открытом доступе	-
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/	в открытом доступе	-
База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/	в открытом доступе	-

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
Базы данных Министерства экономического развития РФ http://www.economy.gov.ru	в открытом доступе	-
База данных электронно-библиотечной системы «Национальная электронная библиотека» https://necb.rfl	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Университетская информационная система «РОССИЯ» https://uisrussia.msu.ru	в открытом доступе	-
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» https://openedu.ru	в открытом доступе	-
Портал открытых данных Российской Федерации https://data.gov.ru	в открытом доступе	-
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-
Справочно-правовая система «Консультант+» http://www.consultant-urist.ru	...	
Справочно-правовая система «Гарант» http://www.garant.ru		...

Проверено НБ НовГУ

Зав. кафедрой

О.П. Иванова

« 2 » *подпись* 2023 г.

Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого

Научная библиотека

Сектор учета

[illegible]