

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет физической культуры и спорта

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации менеджера в сфере физической культуры и
спорта

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
49.03.01 - Физическая культура

Направленность образовательной программы
Менеджмент и экономика в области физической культуры и спорта

Форма обучения
очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Деловые коммуникации менеджера в сфере физической культуры и спорта относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1: Знает: - основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации общества; - основные понятия и терминологию на русском и иностранном языках в области физической культуры и спорта, образования, сферы профессиональной деятельности в соответствии с направленностью ОПОП; - правила словообразования лексических единиц, правила их сочетаемости и правила употребления в русском и иностранном языках; - правила воспроизведения изучаемого материала в категориях основных дидактических единицах иностранного языка в контексте изучаемых тем; - образование основных грамматических конструкций иностранного языка; - нормативные клише иностранного языка, необходимые для письменной речи профессионального характера, основные языковые формы и речевые	УК-4.1: Особенности современного информационного поля делового общения; вербальные и невербальные средства коммуникации УК-4.2: Применять способы передачи и приема информации, строить коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4.3: Приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений между деловыми партнерами	Доклад-презентация Контрольная работа Эссе	Зачёт: Тест

	<p>формулы, служащие для выражения определенных видов намерений, оценок, отношений в профессиональной сфере; - основные термины и понятия в области пропаганды и связи с общественностью в сфере ФКиС.</p> <p>УК-4.2: Умеет: на русском и иностранном языках: - выражать различные коммуникативные намерения (запрос/сообщение информации); - правильно и аргументировано сформулировать свою мысль в устной и письменной форме; - пользоваться языковой и контекстуальной догадкой для раскрытия значения незнакомых слов; - вести беседу, целенаправленно обмениваться информацией профессионального характера по определенной теме; - получать общее представление о прочитанном тексте; - определять и выделять основную информацию текста; - обобщать изложенные в тексте факты, делать выводы по прочитанному тексту; - определять важность (ценность) информации; - излагать в форме реферата, аннотировать, а также переводить профессионально значимые тексты с иностранного языка на русский и с русского языка на иностранный язык; - описывать и объяснять особенности осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в области пропаганды и связей с</p>			
--	--	--	--	--

	<p>общественностью в сфере физической культуры и спорта.</p> <p>УК-4.3: Имеет опыт: - деловой коммуникации, владения формами профессиональной речи, профессиональной терминологией при проведении учебно-тренировочных занятий по базовым видам спорта и по избранному виду спорта; - публичной речи (монологическое высказывание по профессиональной тематике: сообщение, доклад, диалогическое высказывание, дискуссия); - аргументированного изложения своих мыслей в письменной форме для подготовки тезисов, рефератов и письменного конспекта; - публичной речи на иностранном языке (монологическое высказывание по общебытовой и профессиональной тематике: сообщение, доклад, диалогическое высказывание, дискуссия); - руководства работой спортивного актива; - организации деятельности волонтеров в области физической культуры и спорта; - публичной защиты результатов собственных научных исследований.</p>			
<p>ПК-13: Способен организовать методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры и спорта</p>	<p>ПК-13.1: Знает: -опыт работы тренеров-преподавателей по культивируемым видам спорта в организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта</p> <p>ПК-13.2: Умеет: -обобщать и распространять передовой педагогический</p>	<p>ПК-13.1: Знает: этапы и правила проведения деловой беседы; особенности ведения деловой дискуссии</p> <p>ПК-13.2: Умеет: организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации</p>	Доклад-презентация	<p>Зачёт: Тест</p>

<p>опыт, включая индивидуальный опыт тренеров-преподавателей образовательной организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта; - информировать педагогических работников о современной педагогической, психологической, методической литературе, об опыте инновационной деятельности образовательных организаций, осуществляющих деятельность в области физической культуры и спорта.</p> <p>ПК-13.3: Имеет опыт: - оказания методической помощи тренерам и тренерам-преподавателям при разработке маршрутов обучения обучающихся с учетом их индивидуальных и возрастных особенностей.</p>	<p>ПК-13.3:</p> <p>Владеет: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации</p>		
--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	4
- КСР	1	1
самостоятельная работа	39	59
Промежуточная аттестация	0	4
	Зачёт	Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0
Тема 1. Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации»	8	8	2	0.5	2	0.5	4	1	4	7
Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	9	8	2	0.5	2	0.5	4	1	5	7
Тема 3. Коммуникативные типы деловых партнеров	9	9	2	0.5	2	0.5	4	1	5	8
Тема 4. Формы деловых коммуникаций в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере физической культуры и спорта	9	8	2	0.5	2	0.5	4	1	5	7
Тема 5. Специалист в сфере физической культуры и спорта, группа и коллектив	9	9	2	0.5	2	0.5	4	1	5	8
Тема 6. Этикет и культура деловых коммуникаций в сфере физической культуры и спорта	9	8	2	0.5	2	0.5	4	1	5	7
Тема 7. Конфликты в процессе деловых коммуникаций	9	9	2	0.5	2	0.5	4	1	5	8
Тема 8. Электронные коммуникации в профессиональной деятельности	9	8	2	0.5	2	0.5	4	1	5	7
Аттестация	0	4								
КСР	1	1					1	1		
Итого	72	72	16	4	16	4	33	9	39	59

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации» Сущность социальных коммуникаций. Становление теории коммуникаций. Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. Функционирование системы коммуникаций. Основные понятия теории деловых коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций

Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия Цель и функции деловой коммуникации. Основные этапы делового коммуникативного процесса. Вербальная деловая коммуникация. Невербальная деловая коммуникация. Понятие невербальной коммуникации. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации. Специфика транскультурной невербальной коммуникации

Тема 3. Коммуникативные типы деловых партнеров Экстравертированный и интровертированный типы деловых партнеров. Типы темпераментов деловых партнеров. Акцентуации характера. Типы социального характера по Э. Шострому. Психогеометрия — анализ личности по системе Сьюзен Деллиндер. Три состояния личности по Э. Берну. Культурно-психологические типы по Э. Шпрингеру. перцептивная сторона общения и интерактивная стороны делового общения

Тема 4. Формы деловых коммуникаций в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере физической культуры и спорта Деловой разговор. Особенности ведения разговора по телефону. Деловое

совещание. Деловые переговоры. Пресс-конференция. Презентация. Деловой этикет. Особенности этикета в деловом общении. Этикет и имидж специалиста в сфере физической культуры и спорта.

Тема 5. Специалист в сфере физической культуры и спорта, группа и коллектив Социальные и биографические характеристики личности специалиста в сфере физической культуры и спорта. Роли и ролевое поведение специалиста в сфере физической культуры и спорта. Закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Проблема совместимости в трудовом коллективе.

Тема 6. Этикет и культура деловых коммуникаций в сфере физической культуры и спорта Становление этики деловых коммуникаций. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях. Этические принципы деловых коммуникаций. Деловая коммуникация и современный дресс-код. Спортивная этика.

Тема 7. Конфликты в процессе деловых коммуникаций Особенности исследования конфликтов в деловых коммуникациях. Сущность конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу — Киллмену). Преимущества гибкости в управлении конфликтом. Разрешение межличностных конфликтов на основе сотрудничества. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им (по Емельянову). Манипуляторы и актуализаторы (по Шострому). Эмоциональный интеллект и умение отсрочить эмоцию и ослабить ее побуждающее воздействие. Модель малоконфликтной формулировки проблемы (модель XYZ). Приемы влияния на поведение участников коммуникаций (по Мицичу). Краткие рекомендации по разрешению конфликтов для типов личностей (по Майерс — Бриггс)

Тема 8. Электронные коммуникации в профессиональной деятельности Способы дистанционных коммуникаций. Правила использования электронной почты. Тайм-менеджмент и этикет в электронных коммуникациях.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

РПД, ФОС

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Речевой этикет, как основополагающий фактор туристического менеджмента
2. Совершенствование делового общения и речевого этикета для сотрудников тур. фирмы
3. Тренер – спортсмен, проблемы делового взаимодействия и решение их.
4. Современные технологии деловой коммуникации
5. Профессиональная этика работников в сфере туризма
6. Искусство общения специалистов в области физической культуры и спорта
7. Особенности профессиональной риторики (в области физической культуры и спорта).

8. Способы учета межкультурных расхождений в профессиональном общении в туризме и гостеприимстве
9. Коммуникативные техники. Маркетинговые коммуникации в области физической культуры и спорта

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПК-13:

1. Тренинги и упражнения для повышения уровня делового общения и речевого этикета
2. Предложения по применению новых методов обучения деловому общению и речевому этикету
3. Тренер – спортсмен, основы делового взаимодействия
4. Особенности межкультурной коммуникации в деловой сфере спорта
5. Интеркоммуникация в области физической культуры и спорта
6. Основные профессиональные ситуации, требующие межкультурной грамотности
7. Технологии информационного воздействия в рекламных коммуникациях в области физической культуры и спорта
8. Коммуникационные процессы в технологиях общения в области физической культуры и спорта

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Определена актуальность темы, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения. Доклад сопровождается иллюстративным материалом; автор представляет демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентируется, владеет научным и специальным аппаратом, компетентно отвечает на вопросы, делает четкие выводы, полностью характеризующие работу
не зачтено	Содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем, выступление не содержит достаточной информации по теме; продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. Представление чужой работы, плагиат

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Вариант 1

1. В чем отличие понятий «общение» и «коммуникация»? Описать, привести примеры.
2. Описать процесс общения, привести примеры..
3. Описать отличие деловых коммуникаций от повседневных, привести примеры.

Вариант 2

1. Функции общения.– перечислить.
2. Описать императивное общение, определить отличие, привести примеры.
3. Дать описание социальному ритуалу, привести примеры.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Контрольная работа представлена в установленный срок; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, умение анализировать материал и делать обобщающие выводы; приведены примеры. Менее половины работы выполнено без ошибок и недочетов
не зачтено	Менее половины работы выполнено без ошибок и недочетов, не приведены примеры.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
2. Специфика невербальной коммуникации.
3. Стратегии устных деловых взаимодействий в сфере физической культуры и спорта
4. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе в сфере физической культуры и спорта
5. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных
6. условиях.
7. Управление неформальными коммуникациями в сфере физической культуры и спорта.
8. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
9. Взаимное доверие как основа деловой этики в сфере физической культуры и спорта.
10. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями проживающими на различных территориях РФ.
11. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
12. Должен ли турист знать формулы речевого этикета в различных культурах?
13. Стратегии письменных деловых коммуникаций для сотрудников в сфере физической культуры и спорта.
14. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия на примере спортивных организаций
15. Основные характеристики конфликтной ситуации между субъектами в сфере физической культуры и спорта и способы разрешения
16. Социально-психологические и психологические критерии описания спортсменов при затрудненном и незатрудненном общении

Критерии оценивания (оценочное средство - Эссе)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Работа отвечает поставленному заданию; сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Грамотно применяется анализ; умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части, дается личная оценка. Работа выполнена самостоятельно
не	Тема полностью нераскрыта, характеризуется случайным расположением материала,

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	отсутствием связи между частями; выводы не вытекают из основной части; заимствования текста из других источников 60 % и более; наличие грубых речевых ошибок.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

			недочетами				
--	--	--	------------	--	--	--	--

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4

Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...

(Баллов: 1)

17.В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:

(Баллов: 1)

равенство

честность

справедливость

свобода

18.Какие из предложенных ниже вопросов являются открытыми:

(Баллов: 1)

Как вы отнеслись к этому событию?

Что вы думаете о происходящем?

Сколько у вас братьев?

Мы закончим к пяти часам?

Каким образом можно решить эту проблему?

19.Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией

(Баллов: 1)

20.Видение себя глазами партнера по общению — это:

(Баллов: 1)

рефлексия

идентификация

отчуждение

восприятие

21.

Информационный шум – это:

(Баллов: 1)

информация, не относящаяся к конкретному вопросу

информация, формирующая в сознании людей ложные представления о действительности

информационные помехи, мешающие передаче информации

помехи, препятствующие осуществлению обратной связи в коммуникационном процессе

22.Поставьте этапы деловой беседы в верном порядке (пример оформления: 316245)

1.анализ альтернатив, поиск компромисса

2.обсуждение вопроса, аргументирование

3.вступление

4.постановка проблемы, передача информации

5. фиксация договоренности

6. установление времени и места

(Баллов: 1)

23. При какой коммуникационной стратегии все участники ситуации приходят к решению, которое полностью их удовлетворяет?

(Баллов: 1)

приспособление

конкуренция

компромисс

сотрудничество

24. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы ...

(Баллов: 1)

переломные

интересные

проблемные

собеседника

25. Коммуникативная сторона общения

(Баллов: 1)

восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп;

связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами

связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие.

26. Что такое принципы делового общения?

(Баллов: 1)

абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно, формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо;

то, чему человек осознанно назначает высокую цену, чем дорожит и ради чего готов жертвовать чем-то другим, платить усилиями, временем или деньгами.

совокупность особых, духовных правил, регулирующих поведение человека, его отношение к другим людям, самому себе, а также к окружающей среде.

область духовной культуры, связанная с применением языка; качества речи, обеспечивающие эффективное достижение цели общения при соблюдении языковых правил, этических норм, ситуативных требований и эстетических установок.

27.Перцептивная сторона общения

(Баллов: 1)

восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп;

связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами

связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

28.Дайте определение невербального средства общения — такесика:

(Баллов: 1)

включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

ритмико-интонационные стороны речи

пространственная ориентация партнеров в момент общения

зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

29.Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству - все это признаки уровня коммуникации

(Баллов: 1)

30.Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

(Баллов: 1)

диалогом

транзакциями

транзактами

31.Перефразирование по своей сути является

(Баллов: 1)

оценочной обратной связью;

негативной оценочной обратной связью;

позитивной оценочной обратной связью;

безоценочной обратной связью

32.Социальная дистанция составляет:

(Баллов: 1)

от 15 до 45 см между общающимися;

от 120 до 360 см между общающимися;

от 45 до 120 см между общающимися;

более 360 см между общающимися

33.В начале делового совещания необходимо сразу:

(Баллов: 1)

согласовать правила работы

объявить повестку дня

высказать одну из точек зрения

решить спорные вопросы

34.Почесывание боковой части шеи, сопровождающее ответ на информационный вопрос, является жестом ...

(Баллов: 1)

35.Основная функция речевого этикета – ...

(Баллов: 1)

переход к внешней речи

снятие агрессии

передача смысла высказывания

36.Сигналы, которые могут затруднить коммуникации, если они вступают в противоречие со значением слов:

(Баллов: 1)

семантические преграды

невербальные символы

проблемы восприятия

нет правильного ответа

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-13

Дайте определение невербального средства общения — просодика:

(Баллов: 1)

пространственная ориентация партнеров в момент общения

зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

ритмико-интонационные стороны речи

включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

3. Коммуникативная компетентность представляет собой:

(Баллов: 1)

способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, которые подразумевают достижение взаимопонимания между партнерами по общению, осознание ситуации и предмета общения

система внутренних ресурсов, направленных на построение эффективной коммуникации в ситуации межличностного взаимодействия

все перечисленное верно.

4. Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют...

(Баллов: 1)

5. Дайте оценку следующим утверждениям.

1. Для переговорщиков, которые ранее не встречались и при этом равноценны, больше подходит стратегия Push.

2. Одной из главных задач деловой беседы является убедить партнера принять конкретные предложения.

(Баллов: 1)

оба утверждения верны

верно только утверждение 2

верно только утверждение 1

оба утверждения ошибочны

6. Какой из контекстов информационного взаимодействия наиболее сложен для анализа?

(Баллов: 1)

духовно-культурный

политический

экономический

социальный

7.Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «межличностный конфликт»:

(Баллов: 1)

конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;

столкновение противоположно направленных целей, позиций мнений, взглядов партнеров по общению;

состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни;

демонстрация превосходства

8.Какое из предложенных высказываний является примером использования техники вербализации эмоционального состояния:

(Баллов: 1)

«Мы с тобой оба любим выпить кофе после трудного дня»;

«Сегодня на выступлении ты так хорошо держался, класс!»;

«Я очень огорчена, отчет так и не сдан

9.Аттракция – это

(Баллов: 1)

процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего результатом чего является формирование межличностных отношений;

некоторое противоречие между двумя или более когнициями;

формирование нового индивидуального опыта в процессе активного взаимоотношения организма со средой.

10. Является ли корпоративная документация формой делового общения?

(Баллов: 1)

Нет, не является, поскольку знакомство с внутренней деловой документацией не подразумевает личного общения сотрудников;

Да, является, так как посредством документации происходит передача деловой информации

Нет, не является. Внутренняя документация предназначена для исполнения, а не общения;

Внутренний документооборот компании не является формой делового общения.

11.Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

(Баллов: 1)

вежливости

привлекательном имидже

деловой обязательности

12.В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить:

(Баллов: 1)

нерешенные вопросы

границы его компетентности

условия выполнения договоренностей

условия для дальнейшего сотрудничества

13.Какой из нижеприведенных факторов оказывает влияние на успешное проведение деловых переговоров?

(Баллов: 1)

Отсутствие гибкости и адаптивности

Низкий уровень профессионализма участников

Эмпатия и умение слушать собеседника

Использование только формальных и стандартных форм общения

14.Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос: «По данному вопросу у нас с тобой абсолютно одинаковое мнение». Какая из предложенных ниже техник использована в этом высказывании:

(Баллов: 1)

вербализация эмоционального состояния партнера;

предоставление партнеру возможности высказаться;

подчеркивание общности с партнером;

подчеркивание значимости партнера

15.Какой вид коммуникации подразумевает передачу информации сотрудникам на всех уровнях организации?

(Баллов: 1)

Вертикальная коммуникация

Горизонтальная коммуникация

Формальная коммуникация

Внутренняя коммуникация

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	правильные ответы составляют 50% и более
не зачтено	правильные ответы составляют менее 50%

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Байтасов Р. Р. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Байтасов Р. Р. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 256 с. - Книга из коллекции Лань - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-507-47988-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=885822&idb=0>.
2. Деловые коммуникации : Учебник для бакалавров / Ратников В. П. [и др.] ; под ред. Ратникова В.П. - Москва : Юрайт, 2021. - 527 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3685-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=763449&idb=0>.
3. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 145 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14216-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847318&idb=0>.
4. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2023. - 324 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02346-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846984&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Воронов Д. Г. Деловые коммуникации: Практикум / Воронов Д. Г., Гейман О. Б. - Москва : РТУ МИРЭА, 2023. - 65 с. - Книга из коллекции РТУ МИРЭА - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-7339-1962-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=888533&idb=0>.
2. Лисс Элина Михайловна. Деловые коммуникации : Учебник. - 4. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 343 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-05383-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875254&idb=0>.
3. Косова Юлия Александровна. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий : Учебное пособие / Российский государственный университет правосудия. - Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. - 127 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-93916-893-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=833254&idb=0>.
4. Кривокора Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : Учебное пособие / Северо-Кавказский федеральный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 190 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-004277-0. - ISBN 978-5-16-100957-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834283&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://znaniyum.com> - Электронно-библиотечная система издательского дома «ИНФРА-М»
2. www.garant.ru – Информационно-правовая система «Гарант»
3. www.consultant.ru - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. www.rbc.ru – Информационное агентство «Росбизнесконсалтинг»
5. www.aup.ru – Электронная библиотека экономической и деловой литературы
6. www.elibrary.ru – Научная электронная библиотека
7. www.top-personal.ru – Журнал «Управление персоналом»
8. www.uptp.ru – Журнал «Проблемы теории и практики управления»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 49.03.01 - Физическая культура.

Автор(ы): Гущина Людмила Александровна.

Заведующий кафедрой: Летягина Елена Николаевна, кандидат экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 11.01.2024, протокол № 4.