

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.07.2024 10:54:46

Уникальный программный идентификатор:

24f866be2aca164840368cb77509e9571d605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**

на заседании кафедры

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

13 декабря 2023 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

24.11.2023 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Макарова Е.Н.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Бизнес-коммуникации
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	Международный бизнес (на английском языке)
Форма обучения	очная
Год набора	2024
Разработана:	
Доцент, к.с.н.	
Маркова Т.Л.	

Екатеринбург  
2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>10</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>12</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Бизнес-коммуникации» является формирование у магистрантов понятия о системе деловых коммуникаций на современном предприятии, знакомство с современными социально-психологическими концепциями успешных бизнес-коммуникаций, формирование практические знаний, навыков, оценки и анализа коммуникативных стратегий партнеров, а также навыков собственной уникальной стратегии самопрезентации и делового общения.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов				3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 1					
Зачет	72	16	16	56	2

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1.УК-3 Знать: стратегии командной работы; способы и методы отбора членов команды для достижения поставленной цели

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-2.УК-3 Уметь: организовывать и корректировать работу команды, в том числе и на основе коллегиальных решений
	ИД-3.УК-3 Иметь практический опыт организации и управления командным взаимодействием в решении поставленных целей; опыт преодоления возникающих в коллективе разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов сторон
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1.УК-4 Знать: современные коммуникационные технологии; нормы деловой письменной коммуникации; принципы составления типовой деловой документации для академических и профессиональных целей на русском и иностранном языках
	ИД-2.УК-4 Уметь: устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности; составлять деловую документацию в соответствии с нормами русского языка
	ИД-3.УК-4 Иметь практический опыт представления результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях; участия в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-1.УК-5 Знать: основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; механизмы межкультурного взаимодействия в обществе
	ИД-2.УК-5 Уметь: излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных особенностей
	ИД-3.УК-5 Иметь практический опыт организации взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных и этнокультурных особенностей; навыки межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 1		72					
Тема 1.	Природа и сущность бизнес коммуникаций (УК-3, УК-4, УК-5)	8		2		6	
Тема 2.	Бизнес коммуникации как процесс управленческой деятельности (УК-3, УК-4, УК-5)	8		2		6	
Тема 3.	Формы деловых коммуникаций и их применение (УК-3, УК-4, УК-5)	8		2		6	
Тема 4.	Вербальные средства коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)	8		2		6	
Тема 5.	Техника проведения переговоров (УК-3, УК-4, УК-5)	8		2		6	
Тема 6.	Общие правила отношений со средствами массовой информации (УК-3, УК-4, УК-5)	10		2		8	
Тема 7.	Невербальные средства коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)	10		2		8	
Тема 8.	Виды внешней и внутренней коммуникаций фирмы (УК-3, УК-4, УК-5)	12		2		10	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	Тест (Приложение 4)	Тест состоит из 10 вопросов.	По 1 баллу за каждый правильный ответ. Максимальное количество баллов - 10.
Тема 3-5	Ролевая игра (Приложение 4)	Ролевая игра в группах из 2 человек	Максимальное количество баллов - 10.
Тема 6-8	Тест (Приложение 4)	Тест состоит из 10 вопросов.	По 1 баллу за каждый правильный ответ. Максимальное количество баллов - 10.
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
1 семестр (За)	Билет для зачёта (Приложение 5)	Билет состоит из двух заданий: 1. Сделать сообщение на предложенную тему. 2. Мини-кейс.	60-100%

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Природа и сущность бизнес коммуникаций (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Коммуникации и корпоративная культура организации. Имидж организации. Роль общественного мнения в успешном развитии организации. Принципы деловых отношений. Деловой этикет. Закономерности межличностных отношений.</p>
<p>Тема 2. Бизнес коммуникации как процесс управленческой деятельности (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Понятие и виды деловых коммуникаций. Субъекты деловых коммуникаций. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Манипулирование в деловых коммуникациях. Гендерные различия в деловых коммуникациях.</p>
<p>Тема 3. Формы деловых коммуникаций и их применение (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Деловая беседа, особенности ее проведения. Деловой разговор по телефону: особенности ведения телефонных переговоров, организация переговоров по телефону, подготовка и ведение телефонной беседы, правила телефонных переговоров. Деловые совещания. Дискуссия и спор как формы деловой коммуникации. Публичная речь. Самопрезентация. Резюме: правила составления и подачи.</p>
<p>Тема 4. Вербальные средства коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Особенности вербальных средств коммуникации. Основные виды речевой деятельности в деловом общении. Паралингвистические и экстралингвистические средства делового общения их роль.</p>
<p>Тема 5. Техника проведения переговоров (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Техника ведения деловых переговоров как процесс, основные этапы. Правила проведения переговоров. Основные техники (приёмы) ведения деловых переговоров и их особенности.</p>
<p>Тема 6. Общие правила отношений со средствами массовой информации (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Общие правила отношений с журналистами. Основные средства информирования (пресс-релиз, обзорная статья, пресс-конференция, брифинг, интервью, бэкграундер и др.).</p>
<p>Тема 7. Невербальные средства коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Основные элементы невербальной коммуникации в деловом общении, их особенности. Невербальная коммуникация и деловая этика.</p>
<p>Тема 8. Виды внешней и внутренней коммуникаций фирмы (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Роль фирменных коммуникаций в предпринимательской деятельности. Виды внешней коммуникации: печатная продукция, корпоративный стиль и культура, отношения с инвесторами, годовой отчет фирмы, лоббирование прямое и косвенное, прием, спонсорство и меценатство. Виды внутренней фирменной коммуникации: отношения с персоналом – формы и тенденции.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Природа и сущность бизнес коммуникаций (УК-3, УК-4, УК-5)</p> <p>Найдите примеры различных типов корпоративной культуры организации. Проанализируйте влияние имиджа компании как фактора успешного развития организации. Сформулируйте принципы деловых отношений и закономерности их развития.</p>
--



<p>Тема 2. Бизнес коммуникации как процесс управленческой деятельности (УК-3, УК-4, УК-5) Составьте таблицу основных видов деловых коммуникаций. Проиллюстрируйте гендерные различия в деловых коммуникациях. Сформулируйте плюсы и минусы манипулирования в деловых коммуникациях.</p>
<p>Тема 3. Формы деловых коммуникаций и их применение (УК-3, УК-4, УК-5) Сформулируйте перечень принципов и правил подготовки и ведения телефонных переговоров. Проанализируйте основные сложности и ошибки при ведении телефонных переговоров на иностранном языке. Подготовьте самопрезентацию (5 мин. ). Сформулируйте рекомендации для написания резюме в иностранную компанию. Подготовьте резюме.</p>
<p>Тема 4. Вербальные средства коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5) Сформулируйте рекомендации для эффективной вербальной коммуникации. Проиллюстрируйте особенности вербальной коммуникации на примерах.</p>
<p>Тема 5. Техника проведения переговоров (УК-3, УК-4, УК-5) Составьте таблицу основных техник ведения деловых переговоров. Проанализируйте плюсы и минусы каждой техники ведения переговоров. Сформулируйте рекомендации по использованию техник ведения переговоров.</p>
<p>Тема 6. Общие правила отношений со средствами массовой информации (УК-3, УК-4, УК-5) Сформулируйте основные рекомендации для подготовки пресс-релиза, обзорной статьи, пресс-конференции, брифинга и интервью. Найдите примеры основных средств информирования (устных и письменных) и проанализируйте их с точки зрения сформулированных Вами рекомендаций.</p>
<p>Тема 7. Невербальные средства коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5) Составьте таблицу основных элементов невербальной коммуникации. Проиллюстрируйте влияние различных элементов невербальной коммуникации на деловую этику. Дайте рекомендации по использованию средств невербальной коммуникации.</p>
<p>Тема 8. Виды внешней и внутренней коммуникаций фирмы (УК-3, УК-4, УК-5) Выберите одну из крупных компаний и на её примере проиллюстрируйте используемые организацией виды внешней и внутренней фирменной коммуникации.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Долгова И.В. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: КноРус, 2021. - 401 – Режим доступа: <https://book.ru/book/939839>
2. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]:Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 460 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488401>
3. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 466 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488946>

4. Таратухина Ю. В., Авдеева З. К. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 324 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489264>

#### **Дополнительная литература:**

1. Ивукина Е. С. English for Master's Students [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2016. - 58 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/16/p487068.pdf>

2. Первухина English for Master's Students. Учебное пособие. Ч. 2 [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 71 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p489543.pdf>

3. O. Bezzabotnjva [et al.] ; конс. R. Bolitho ENGLISH FOR ACADEMICS. A communication skills course for tutors, lecturers and PhD students. Book 1:.. - Cambridge: Cambridge University Press, 2014. - 175

4. English for Academics. A communication skills course for tutors, lecturers and PhD students ; In collaboration with the British Council. Book 2:.. - Cambridge: Cambridge University Press, [2015]. - 176

5. Business Essentials: The key skills for English in the workplace. - Oxford: Oxford University Press, 2016. - 80

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2024

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### **7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачёту**

1. Company image and its factors. The role of public opinion in the success of the company.
2. Principles of business relations.
3. Business etiquette. Relationships between partners.
4. Concepts and types of business communication.
5. Subjects of business communication.
6. Verbal and non-verbal communication.
7. Manipulation in business communication.
8. Gender differences in business communication.
9. Business report: main features.
10. Business conversation on the phone: features of telephone conversations, preparation and conduct of telephone conversations, rules of telephone conversations.
11. Business meetings.
12. Discussions and arguments as forms of business communication.
13. Self-presentation.
14. Summary: key rules.
15. Types of verbal communication: oral and written.
16. Dialogue as one of the forms of business communication. Types of dialogue: informative, factual, manipulative, polemical.
17. Communication barriers and how to overcome them.
18. Differences between oral and written communications. Universal rules for writing texts. Advertising texts.
19. Types of listening: non-reflexive, active, reflective. Characteristic features of communication barriers during the listening process.
20. How to prepare for a meeting with a partner (client).
21. Establishing mutual understanding (verbal and non-verbal signals, visual component).
22. Methods of asking questions and their types.
23. Methods of active listening.
24. Zones and distances in business communication. Organization of the environment in the process of communication.
25. Difficult partners.
26. Completion of negotiations.
27. General rules for interaction with journalists.
28. Main communication tools (press release, review article, press conference, briefing, interview, short description, etc.).
29. Sign language in business communication. The concept of gestures and their classification.
30. Factors affecting the interpretation of non-verbal signals in the process of communication.

**7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной  
подготовки к зачету**

**Примерные практические задания к зачету**

**Задание 1 Do the test. Choose the correct option (a-d) (УК-3, УК-4, УК-5)**

1.1 Open questions in business communication include (УК-3, УК-4, УК-5):

- a) alternative
- b) mirrored
- c) informational
- d) rhetorical

1.2 Verbal communications are carried out with the help of (УК-3, УК-4, УК-5):

- a) gestures
- b) a certain rate of speech
- c) a pat on the shoulder
- d) oral speech

1.3 The means of non-verbal communication include (УК-3, УК-4, УК-5):

- a) all answers are correct
- b) kinesics
- c) proxemics
- d) haptics

1.4 Personal distance in the process of communication (УК-3, УК-4, УК-5):

- a) 120-350cm
- b) 15-50cm
- c) 50-120cm
- d) over 350cm

1.5 Logical-semantic manipulation of information in business communication includes (УК-3, УК-4, УК-5):

- a) verbalized presentation of information discourses that are socially significant for the addressee
- b) dosing information
- c) hiding important semantic discourses of information
- d) withholding information

**Задание 2 (УК-3, УК-4, УК-5)**

**2.1 Read the case. Make a list of five topics you could include in your briefing about the business culture of your country. Give reasons to explain the choice of these topics (УК-3, УК-4, УК-5)**

You work for Better Business Communications, a company which prepares business people who are visiting your country for the first time. A group of top managers will shortly be visiting your country in order to decide on the location of a new subsidiary. During their visit, the managers will attend meetings with a

number of business people, and be entertained at their homes and restaurants. They also plan to do some social visits and excursions. You will run an informal business culture briefing for the management group, informing them about aspects of business culture in your country and answering their questions.

- 2.1.1 \_\_\_\_\_
- 2.1.2 \_\_\_\_\_
- 2.1.3 \_\_\_\_\_
- 2.1.4 \_\_\_\_\_
- 2.1.5 \_\_\_\_\_

**2.2 Read the case. Write one advantage and one disadvantage of each recommendation below (YK-3, YK-4, YK-5)**

You work for a large multinational company with over 100 offices worldwide (including in your country). The Communication Director has asked you to discuss the topic of meetings across the company and to report back with your findings. The information you provide will help with the future communications policy of the company.

- 2.2.1 Limit the number of participants in meetings to a maximum of eight.
- 2.2.2 Stop holding meetings in the afternoon of the last working day of the week.
- 2.2.3 Limit the length of meetings to one hour.
- 2.2.4 Conduct meetings standing up, without chairs, tables or refreshments.
- 2.2.5 Introduce weekly «breakfast meetings» across the company.

**2.3 Read the case. Write down five mistakes Tim Collins made because he lacked knowledge of the local business culture (YK-3, YK-4, YK-5)**

Tim Collins, Sales Manager, travelled to Riyadh to present his company's consumer electronics to Karim Al-Jabri, President of a retail group. The meeting arranged for Monday, was postponed two days later. When Collins finally met Al-Jabri, he was surprised that several other Saudi visitors attended the meeting. He turned down Al-Jabri's offer of coffee, and when asked about impressions of Riyadh, said that he had been too busy dealing with paperwork to see the sights. During the meeting, Al-Jabri often interrupted the conversation to take telephone calls. When Collins admired a painting on the office wall, Al-Jabri insisted on giving it to him as a gift. Collins was very embarrassed. Two days later, when Collins was presenting his company's products, he was asked a lot of technical questions which he couldn't answer. As a result, he did not secure a contract.

- 2.3.1 \_\_\_\_\_
- 2.3.2 \_\_\_\_\_
- 2.3.3 \_\_\_\_\_
- 2.3.4 \_\_\_\_\_
- 2.3.5 \_\_\_\_\_

**2.4 Read the case. Write down five reasons some staff might have for opposing the relocation (YK-3, YK-4, YK-5)**

A US-based shoe manufacturer must decide whether to relocate the head office of its European subsidiary, InStep, from Paris to a small industrial town 120 kilometers away. Three years ago, InStep moved its factory to Beauchamp, a small, industrial town in northern France. The plant is modern with new equipment. A large warehouse and distribution centre were built near the factory. InStep is now considering moving staff from the Paris office to a purpose-built, six-storey building in the same town Beauchamp has a population of 25,000, with a high proportion of young people. The relocation, if it goes ahead, will create employment opportunities for local inhabitants.

2.4.1 \_\_\_\_\_

2.4.2 \_\_\_\_\_

2.4.3 \_\_\_\_\_

2.4.4 \_\_\_\_\_

2.4.5 \_\_\_\_\_

**2.5 Below there are some tips how to conduct negotiations internationally. Choose the five most important tips in your opinion and prioritize them in the order of importance from 1 to 5, where 1 - the most important, 5 – the least important (YK-3, YK-4, YK-5)**

- 1 Keep an open mind and be flexible.
- 2 Propose a strict agenda and keep to it.
- 3 Anticipate the interests of the other side.
- 4 Let the other side make t h e first offer.
- 5 Be very clear and direct about what you want from the other side.
- 6 Pay careful attention to building a rapport.
- 7 Put pressure on the other side to make an agreement.
- 8 Have a deadline for getting a deal.