

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна Государственное образовательное автономное учреждение

Должность: Ректор высшего образования Курской области

Дата подписания: 26.09.2023 «Курская академия государственной и муниципальной службы»

Уникальный программный ключ:

4cf44b5e98f1c61f6308024618ad72155cb182d4934495ce605afa267591eb Кафедра филологии и юридической лингвистики

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по
учебно-методическому
обеспечению

Никитина Е.А.

(подпись, ФИО)

« 30 » августа 2023 г.

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации»

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Государственное и муниципальное управление

Уровень подготовки: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки по УП: 2020

© Разумова М.А., 2023.

© Курская академия государственной и муниципальной службы, 2023.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- формирование системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности;
- приобретение обучающимися знаний основ делового общения в организации;
- закрепление навыков эффективного устного делового общения;
- закрепление навыков эффективного письменного делового общения.

В рамках дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся способен решать следующие профессиональные задачи:

- участие в организационно-управленческой деятельности, в ходе которой он получает основы знаний об общих закономерностях делового общения;
- участие в информационно-аналитической деятельности, в ходе которой получает навыки анализа деловых коммуникаций в организации.

Задачи состоят в формировании у обучающихся следующих основных навыков, которые должен иметь профессионал любого профиля для успешной работы по своей специальности и каждый член общества – для успешной коммуникации в самых различных сферах – бытовой, юридически-правовой, научной, политической, социально-государственной:

- продуцирование связных, правильно построенных монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения;
- участие в диалогических и полилогических ситуациях общения, установление речевого контакта, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящим различными социальными отношениями.

2. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен:

Знать:

- основы коммуникационного процесса в организации;
- основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- основы делового протокола.

Уметь:

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- проводить деловые совещания;
- выступать перед аудиторией с презентацией;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
- уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.

Владеть:

- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения;
- современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации»:

ОПК – 3- способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;

ОПК – 4- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ПК – 8- способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;

ПК – 9- способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

ПК – 11- владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» включена в базовую часть Б1.Б ОПОП по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление. Содержание дисциплины логически взаимосвязано с другими частями ОПОП и необходимо как предшествующий или параллельный этап для изучения следующих дисциплин: «Основы делопроизводства», «Деловые коммуникации», «Риторика».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

4.1 Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	6 семестр	Всего
Общая трудоемкость	3(108)	3(108)
Контактная работа	1,5 (54)	1,5 (54)
лекции	0,75 (27)	0,75 (27)
практические (семинарские) занятия	0,75 (27)	0,75 (27)
Самостоятельная работа	1,5 (54)	1,5 (54)
Контроль	-	-
Контрольные формы	Зачет	Зачет

4.2 Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	4 курс	Всего
Общая трудоемкость	3 (108)	3 (108)
Контактная работа	0,3 (12)	0,3 (12)
лекции	0,15 (6)	0,15 (6)
практические (семинарские) занятия	0,15 (6)	0,15 (6)
Самостоятельная работа	2,5 (92)	2,5 (92)
Контроль	0,2 (4)	0,2 (4)
Контрольные формы	Зачёт	Зачёт

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Очная форма обучения

№	Наименование раздела (темы)	Всего часов в трудоемкости	В том числе контактная работа			Сам. работа (инд.)
			Всего	Лекций	Практ. занятий	

							работа
1.	Этика делового общения: основные аспекты.	11	6	2	4	-	5
2.	Коммуникации в управлении и структура общения	13	8	4	4	-	5
3.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	11	6	2	4	-	5
4.	Психологические основы делового общения. Психологическая сущность управления.	9	4	2	2	-	5
5.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	11	6	4	2	-	5
6.	Язык делового общения. Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения.	9	4	2	2	-	5
7.	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	9	4	2	2	-	5
8.	Защита деловой информации как аспект делового этикета.	9	4	2	2	-	5
9	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	9	4	2	2	-	5
10	Документационное обеспечение делового общения.	9	4	2	2	-	5
11.	Виды документов. Общие правила оформления документов.	8	4	2	2	-	4
	Контроль						
	Итого	108	54	26	28	-	54

5.2 Заочная форма обучения

№	Наименование раздела (темы)	Всего часов в трудоемкости	В том числе контактная работа				Сам. работа (инд.) работа
			Всего	Лекций	Практ. занятий	Лабор. занятий	
1.	Этика делового общения: основные аспекты.	10	2	2		-	8

2.	Коммуникации в управлении и структура общения.	10	2	2		-	8
3.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	10	2		2	-	8
4.	Психологические основы делового общения. Психологическая сущность управления.	8				-	8
5.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	8				-	8
6.	Язык делового общения. Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения.	12	4	2	2	-	8
7.	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	10	2		2	-	8
8.	Защита деловой информации как аспект делового этикета.	9				-	9
9	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	9				-	9
10	Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Документационное обеспечение делового общения.	9				-	9
11.	Виды документов. Общие правила оформления документов.	9				-	9
	Контроль	4					
	Итого	108	12	6	6	-	92

5.3 Содержание семинарских (практических) занятий Семинарское занятие № 1.

Тема. Этика делового общения: основные аспекты.

Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы

делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения.

Форма проведения и контроля: устный опрос, тестирование,

Семинарское занятие № 2.

Тема. Коммуникации в управлении и структура общения.

Мозговые штурмы по анализу основной этической составляющей основных моделей профессионального поведения руководителя.

Проблемные вопросы:

Условия и способы понимания людьми друг друга.

Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие № 3.

Тема. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.

Развитие индивидуальной техники активного слушания.

Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

Ролевое поведение в деловом общении.

Форма проведения и контроля: устный опрос, тестирование,

Семинарское занятие № 4.

Тема. Психологические основы делового общения.

Тематическая дискуссия.

Вопросы для дискуссий:

Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.

Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.

Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

Форма проведения и контроля: дискуссия

Семинарское занятие № 5.

Тема. Деловое общение: виды, правила, этапы.

Практические задания.

Практическое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение заданий требует от обучающегося воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода: подборка примеров из практики; подборка материала по определенной проблеме.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.

Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор.

Задание 6:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.
Работа в подгруппах по 3 человека.

Форма проведения и контроля: практические задания

Семинарское занятие №6.

Тема. Язык делового общения.

Публичная презентация проекта по основным разделам темы.

Форма проведения и контроля: презентации

Семинарское занятие №7.

Тема. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.

Кейс-методы изучения взаимозависимости форм делового общения.

Разработка и анализ ситуаций на темы (за основу берутся данные конкретной организации):

«Как мы строим свою деловую карьеру в организации?»

«Какие принципы делового общения мы соблюдаем при разговоре с руководителем?»

Форма проведения и контроля: кейс-задания

Семинарское занятие № 8.

Тема. Защита деловой информации как аспект делового этикета. Работа в команде: достоинства и недостатки делового общения.

Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.

Собеседование: идеальная модель делового общения.

Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие № 9.

Тема. Стратегии и тактики делового общения.

Обсуждение в группах по теме «Стратегии и тактики делового общения»

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель устанавливает определенные правила проведения группового обсуждения: задает определенные рамки обсуждения (например, допустимо не менее 10 ошибок); вводит алгоритм выработки общего мнения;

назначает лидера, руководящего ходом группового обсуждения и др.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем.

Форма проведения и контроля: дискуссия

Семинарское занятие №10.

Тема. Документационное обеспечение делового общения.

Общение в конфликтных ситуациях.

Конструктивная критика.

Стратегия бесконфликтного общения.

Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства.

Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Методы ведения переговоров.

Типы принимаемых решений.

Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие №11.

Тема 11. Виды документов. Общие правила оформления документов.

Публичная презентация проекта по основным разделам темы.

Форма проведения и контроля: презентации

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Развитие самостоятельности как качества личности является одной из важнейших задач обучения. Термин «самостоятельность» обозначает такое действие человека, которое он совершает без непосредственной или опосредованной помощи другого человека, руководствуясь лишь собственными представлениями о порядке и правильности выполняемых операций.

Самостоятельная работа обучающихся по усвоению учебного материала может выполняться в читальном зале библиотеки, учебных кабинетах (лабораториях), компьютерных классах, дома. Обучающийся подбирает научную и специальную монографическую и периодическую литературу в соответствии с рекомендациями преподавателя или самостоятельно.

При организации самостоятельной работы с использованием технических средств, обеспечивающих доступ к информации (компьютерных баз данных, систем автоматизированного проектирования и т.п.), должно быть предусмотрено и получение необходимой консультации или помощи со стороны преподавателей.

Самостоятельная работа требует наличия информационно-предметного обеспечения: учебников, учебных и методических пособий, конспектов лекций. Методические материалы должны обеспечивать возможность самоконтроля обучающихся по блоку учебного материала или предмета в целом.

Творческий подход преподавателя к осмыслению (интериоризации) приведенной информации поможет созданию оптимальных условий для использования понятия «самостоятельность» не только как формы организации учебного процесса, но и как одного из недостаточно раскрытых резервов категории «познавательная деятельность» в обучении.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Организация документооборота: основные правила и этапы.
2. Документирование трудовых отношений.
3. Архивное хранение и обеспечение сохранности документов.
4. Трудовой договор. Требования к оформлению.
5. Государственные требования к составлению и оформлению документов.
6. Составление и оформление учредительных документов.
7. Использование современных технологий для хранения и поиска документальной информации.
8. Регистрация, учёт и контроль за исполнением документов.
9. Правила формирования и оформления дел. Требования к оформлению обложки де
10. Порядок движения документов в организации.
11. Составление и оформление договоров.
12. Составление и оформление организационно-распорядительных документов.
13. Составление современного делового письма.
14. Реквизиты и бланки документов.
15. Правовая основа делопроизводства в Российской Федерации.
16. Государственные стандарты делопроизводства и документооборота.
17. Делопроизводство по личному составу.

18. Требования к изготовлению и оформлению управленческих документов.
19. Составление краткого протокола.
20. Информация как основа коммуникационного процесса.
21. Этапы коммуникационного процесса.
22. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.
23. Значение и сущность делового общения руководителя.
24. Основные виды и содержание делового общения.
25. Невербальная коммуникация.
26. Анализ препятствий обмену информацией.
27. Деловая репутация.
28. Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.
29. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
30. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.
31. Восприятия и установки личности.
32. Ролевое поведение в организации.
33. Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.
34. Социально-психологические методы руководства.
35. Виды и основные причины конфликта.
36. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
37. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
38. Функции менеджера команды.
39. Сущность «клиентурного» поведения работников в организации.
40. Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона.
8. Виды взаимодействий.
9. Транзактный анализ.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Общение в организации. Специфика общения в организации.
14. Особенности организации.
15. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
16. Поведение человека в организации.
17. Типы сотрудников.
18. Виды делового общения.
19. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
20. Убеждающая коммуникация.
21. Сопроотивление убеждению.
22. Публичная (ораторская) речь.
23. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
24. Основные отличия общения от предметной деятельности.
25. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
26. Подход к общению как к творческой деятельности.

27. Критерия выделения этапов общения.
28. Объективные критерии классификации видов общения.
29. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
30. Функции общения.
31. Аналитические модели межличностного общения.
32. Характеристики примитивного вида общения.
33. Характеристики манипулятивного вида общения.
34. Характеристики делового общения.
35. Характеристики личностного духовного общения.
36. Особенности личностного подхода к общению.
37. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
38. Социальные способности личности и деловое общение.
39. Стили общения.
40. Роль личностных характеристик в протекании общения.
41. Специфические характеристики коммуникации в общении.
42. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
43. Виды коммуникативных воздействий.
44. Структура сообщения в общении.
45. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
46. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
47. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
48. Понятие о невербальных средствах общения.
49. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
50. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
51. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
52. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
53. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
54. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
55. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
56. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
57. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
58. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
59. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
60. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
61. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
62. Психологические требования организации беседы.
63. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
64. Практическое значение исследований в области психологии общения

Примерная тематика рефератов:

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организационные решения. Среда принятия решения.
6. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.

7. Особенности документирования управленческой деятельности.
8. Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии.
9. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
10. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
11. Особенности управления конфликтами в организациях.
12. Роль информации в деловом общении.
13. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
14. Понятия речевой культуры делового общения.
15. Мотивация речи.
16. Риторический инструментарий речи.
17. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
18. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
19. Отличительные особенности письменной деловой речи.
20. Понятия логической культуры речи.
21. Особенности применения законов логики в деловой речи.
22. Понятие аргумент, умозаключение.
23. Искусство рассуждать и убеждать.
24. Сочетание логики и аргументации.
25. Способы опровержения доводов оппонента.
26. Психологические типы собеседников.
27. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
28. Позиция слушателя и говорящего.
29. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
30. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
31. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
32. Понятие невербальной культуры делового разговора.
33. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
34. Невербальные средства повышения делового статуса.
35. Национальные особенности невербального общения.
36. Этика личности и корпоративная этика.
37. Понятие протокольного мероприятия.
38. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
39. Подготовка к проведению деловой беседы.
40. Проведение деловой беседы.
41. Подготовка и проведение делового совещания.
42. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
43. Виды переговоров и особенности их проведения.
44. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
45. Процедура приема посетителей.
46. Правила ведения делового телефонного разговора.
47. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
48. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
49. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.
50. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

7. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Наименование разделов, тем	Код формируемой компетенции	Образовательные технологии (очная/заочная формы)	Этап освоения компетенции (или ее части)
----------------------------	-----------------------------	--	--

	(или ее части)		
Этика делового общения: основные аспекты	ОПК-3	Вводная лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ Вводная лекция, самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ Лекция, самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Проявления индивидуально-психологических особенностей	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ практическое занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Психологические основы делового общения.	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Деловое общение: виды, правила, этапы.	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Язык делового общения.	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ лекция, практическое занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ практическое занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Работа в команде: достоинства и недостатки делового общения	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Стратегии и тактики делового общения	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
	ПК-11		Промежуточный
Пассивное, активное и эмфатическое слушание.	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ самостоятельная работа	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный
	ПК-8		Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный
Документационное обеспечение делового	ОПК-3	Лекция, практическое занятие, самостоятельная	Промежуточный
	ОПК-4		Промежуточный

общения	ПК-8	работа/ самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-9		Промежуточный

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

№ п/п	Код компетенции	Показатели и критерии оценивания на различных этапах формирования			Оценочные средства
		Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)	
1.	ОПК-3	Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; Владеть: некоторыми навыками деловых коммуникаций	Знать: основные вопросы мотивации, групповой динамики Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации Владеть: навыками деловых коммуникаций	Знать: приемы и методы командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами Уметь: разрабатывать предложения по повышению эффективности коммуникативных процессов; Владеть: навыками деловых коммуникаций	Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование
2.	ОПК-4	Знать: принципы и закономерности проведения деловых переговоров Уметь: грамотно вести прием, совещания и телефонные переговоры Владеть: навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	Знать: особенности проведения деловых переговоров разных типов Уметь: анализировать проведенную деловую встречу (разговор) Владеть: современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	Знать: эффективные приемы и техники проведения деловых переговоров разных типов Уметь: критически оценивать свое поведение с целью учета и исправления ошибок Владеть: современными технологиями информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование
3.	ПК-8	Знать: иметь представление о информационном обеспечении процессов деловых коммуникаций	Знать: технологии информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	Знать: современные принципы и концепции информационного обеспечения процессов деловых	Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование

		<p>Уметь: определять способы информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций</p> <p>Владеть: навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций</p>	<p>Уметь: использовать технологии информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций</p> <p>Владеть: навыками использования технологий информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций</p>	<p>коммуникаций</p> <p>Уметь: использовать современные технологии информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций</p> <p>Владеть: современными технологиями информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций</p>	
4.	ПК-9	<p>Знать: основные законы, принципы и правила эффективного общения;</p> <p>Уметь: устанавливать и поддерживать речевой контакт</p> <p>Владеть: навыком устанавливать и поддерживать речевой контакт</p>	<p>Знать: правила построения конструктивного общения;</p> <p>Уметь: преодолевать барьеры общения; корректировать свое поведение в соответствии с речевой ситуацией;</p> <p>Владеть: навыком корректировать свое поведение в соответствии с речевой ситуацией приоритетные формы, методы, технологии обучения.</p>	<p>Знать: эффективные приемы построения конструктивного общения. Уметь: выбирать стратегию и тактики общения; преодолевать барьеры общения;</p> <p>Владеть: навыком преодолевать барьеры общения навыком ведения дискуссии в соответствии с принципами и правилами</p>	<p>Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование</p>
5.	ПК-11	<p>Знать: базовые технологии формирования общественного мнения</p> <p>Уметь: использовать знания в области проведения деловых переговоров</p> <p>Владеть: навыками ведения деловых переговоров</p>	<p>Знать: основные технологии формирования и продвижения имиджа госслужбы</p> <p>Уметь: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реали-</p>	<p>Знать: современные подходы к вопросам формирования и продвижения имиджа госслужбы и муниципальной службы</p> <p>Уметь: использовать знания в области проведения деловых переговоров для про-</p>	<p>Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование</p>

		зации профессиональных навыков Владеть: навыками использования современных технологий в области проведения деловых переговоров	движения имиджа госслужбы и муниципальной службы Владеть: современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения
--	--	---	---

7.3 Шкала оценивания сформированности компетенций

Шкала оценивания	Критерии		Результат
	Устный ответ	Тестирование	
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. 	от 100 до 75% правильных ответов	зачтено
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. 	от 75% до 50 % правильных ответов	зачтено

	<p>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены</p> <p>один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.</p>		
«удовлетворительно»	<p>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p> <p>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <p>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</p>	от 50% до 35% правильных ответов	зачтено
«неудовлетворительно»	<p>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов</p> <p>- не сформированы компетенции, умения и навыки,</p> <p>- отказ от ответа или отсутствие ответа</p>	менее 35% правильных ответов	не зачтено

7.4 Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, применяемые для оценки знаний, умений и навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.

2. Деловое общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной психологии делового общения.
5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и деловое общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении общения.
9. Манипулятивное общение.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
14. Социально-психологические показатели делового общения.
15. Типы личного влияния в деловом общении.
16. Проблема кодирования невербальной информации.
17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия.
19. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
20. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
21. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
22. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
23. Социально-психологические основы делового общения.
24. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
25. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
26. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
27. Особенности делового общения в коммерческой организации.
28. Роль руководителя в организации делового общения.
29. Перцептивные барьеры делового общения.
30. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
31. Вербальные средства делового общения.
32. Невербальная система делового общения.
33. Структура делового общения.
34. Цикличность процесса делового общения
35. Основные виды делового общения.
36. Основные правила делового общения.
37. Этапы делового общения.
38. Особенности деловых переговоров и их характер.
39. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
40. Структура и типология конфликтов.
41. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
42. Социально-психологическая диагностика конфликта.
43. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
44. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
45. Предпосылки формирования этики делового общения.
46. Универсальные этические принципы делового общения.
47. Этика делового общения в организации.
48. Этические проблемы делового общения.
49. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
50. Социальные функции профессиональной этики.

51. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
52. Общие правила оформления документов в деловом общении.
53. Виды деловой корреспонденции.
54. Культура общения по телефону.
55. Личностные особенности персонала в деловом общении.
56. Соотношение понятий «общение» и «личность».
57. Социально-психологические функции делового общения.
58. Особенности деловых переговоров.
59. Особенности деловой беседы.
60. Активное и пассивное владение словом.
61. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
62. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
63. Письменная и устная деловая речь.
64. Формы и принципы управленческого общения.
65. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
66. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
67. Стратегии и тактики общения.
68. Коммуникативные барьеры делового общения.
69. Документ как основная форма делового общения.
70. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
71. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Задания к зачёту

Задание 1.

Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

Задание 2.

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

Задание 3.

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Задание 4.

Произнесите фразу с разными интонациями.

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

Задание 5.

Известно, что слово «*здравствуйте*» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 6.

Прочитайте отрывок из романа М. Булгакова «Мастер и Маргарита» и ответьте на вопросы: Какие *невербальные средства*, используемые Маргаритой в общении с Мастером, способствовали их сближению? Какие различные эмоциональные состояния переживает Маргарита, и как это подтверждают невербальные средства?

Задание 7.

Расскажите о такой форме коммуникативного события, как день открытых дверей в вузе. Какой это вид коммуникации (виды коммуникаций) по количеству коммуникантов, по цели сообщения, по направленности, по средствам, по форме коммуникативного события?

Задание 8.

Опишите, на каком коммуникативном уровне (уровнях) общаются пассажиры одного купе в поездах дальнего следования. Аргументируйте свой ответ.

Задание 9.

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 10.

Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

Типовые задания бланкового тестирования для промежуточной аттестации

Вариант 1

1. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

2. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

- а) простого воспроизводства
- б) «иерархии эффектов»
- в) реализации

3. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

- а) энтропией
- б) антропией
- в) интропией

4. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

5. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:

- а) однополюсные
- б) риторические
- в) зеркальные

6. Вставьте недостающий термин

_____ - это вид общения, направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели

7. Вставьте недостающий термин

_____ предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

8. Вставьте недостающий термин

_____ подход заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника

9. Вставьте недостающий термин

_____ - расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне.

10. Вставьте недостающий термин

Интерактивная сторона общения заключается в _____

11. Установите соответствие между формами деловых коммуникаций и их понятием

1. Деловой разговор	А) контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов
2. Деловые переговоры	Б) особая форма совещания, в котором участвует не менее двух сторон, и результат которого фиксируется в юридическом документе
3. Деловое совещание	В) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов

12. Соотнесите стили слушания с их характеристиками

1.Нерефлексивное слушание	А) человек заинтересован, внимательно молчит, не вмешиваясь в речь собеседника
2.Рефлексивное (активное) слушание	Б) человек применяет обратную связь с целью контроля правильности восприятия услышанного
3.Эмпатическое слушание	В) человек улавливает эмоциональное состояние собеседника, использует обратную связь с целью оказать поддержку

13. Установите соответствие групп коммуникативных барьеров с их видами

1.Личностные	А) барьеры индивидуальных различий, идеологические, негативный прошлый опыт общения, барьеры предвзятости, барьеры отрицательной установки
2.Культурные	Б) пространственные, временные, технические
3.Организационные	В) барьеры излишней централизации, барьеры излишней дифференциации, барьеры неопределенности обязанностей и прав
4.Физические	Г) национальные, религиозные, этические, эстетические

14. Соотнесите формы коммуникации с их содержанием

1.Вербальные коммуникации (устные)	А) передача информации реализуется через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания
2.Вербальные коммуникации (письменные)	Б) сообщения, посланные с помощью несловесных действий (мимики, жестов, поз, взгляда, манер, голосовых вариаций и пр.)
3.Невербальные коммуникации	В) передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи

15. Соотнесите виды деловых коммуникаций по организационному признаку с их содержанием

1.Вертикальные коммуникации	А) направлены на координацию деятельности и обмен информацией между сотрудниками различных подразделений, находящихся на одном уровне иерархии
2.Горизонтальные коммуникации	Б) информация передается по вертикали, включают в себя нисходящие и восходящие. Нисходящие коммуникации направлены сверху вниз – от руководителя к подчиненным; восходящие коммуникации направлены снизу вверх – от подчиненных к руководителю
3.Диагональные коммуникации	В) осуществляются работниками отделов и подразделений различных уровней иерархии

16. Восстановите последовательность информации в ее логической связи

А) Косвенным называется общение, в процессе которого информация достигает партнёра не напрямую, а через действия, направленные на предметы окружающей среды или других людей. Это означает, что следы нашей деятельности являются информативными для тех, кто потом их увидит или узнает о них от кого-либо. Например, мнение о компании, распространяющееся среди населения формируется не только за счет прямого общения клиентов с руководством фирмы (что происходит нечасто). В основном впечатление об организации складывается на основе информации, полученной косвенным путем (рассказы других людей, внешний вид товара и его упаковки, содержание и эффективность рекламы и пр.)

Б) По направленности коммуникация может быть прямой косвенной.

В) Прямая коммуникация может быть непосредственной и опосредованной. Под прямой непосредственной коммуникацией понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных (неречевых) средств. Прямая непосредственная коммуникация характерна для межличностного общения и имеет различные сферы актуализации, начиная от обмена деловой информацией и кончая сугубо личной.

Г) Прямая опосредованная коммуникация – это «неполный» контакт, который осуществляется с помощью письменных или технических устройств (телефона, телеграфа, сети Интернет и пр.), затрудняющих или отделивающих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Д) Прямой называется коммуникация, при которой партнёры направляют свои действия конкретно друг на друга, воспринимая информацию «от первого лица».

Ответ _____

17. Восстановите правильную схему частных презентаций

А) Приглашение к сотрудничеству, указание на каналы связи. 1. Выбор и оценка потенциального покупателя, клиента (возраст, материальные возможности и т.п.).

Б) Общая характеристика презентуемой фирмы, её услуги, предоставляемые клиентам.

В) Выделение преимуществ своего товара.

Г) Анализ качества предлагаемого товара и сопоставление его с образцами конкурирующих фирм (эффективность, удобство, безопасность, универсальность, стоимость и др.).

Д) Нейтрализация сомнений и возражений покупателя, клиента.

Ответ _____

18. Восстановите последовательность действий при создании речи

А) Деление тезиса на смысловые части..

Б) Определение тезиса речи (и почему мы считаем, что это делается сознательно?)

В) Определение задачи речи (в чем оратор хочет убедить аудиторию?)

Г) Определение цели речи: убеждающая речь

Ответ _____

19. Определите правильную последовательность частей протокола совещания

1) Слушали.

- 2) Постановили.
- 3) Наименование.
- 4) Повестка дня.
- 5) Перечень присутствующих.
- 6) Подпись (председателя, секретаря).
- 7) Дата.

Ответ _____

20. Установите последовательность действий на коммуникативном этапе деловой беседы

- 1) Установление контакта
- 2) Совместный анализ проблемы
- 3) Принятие решений
- 4) Выяснение позиции собеседника
- 5) Изложение и обоснование позиции

Ответ _____

Вариант 2.

1 Вербальное общение дополняется:

- а) настроением коммуникатора;
- б) экстралингвистическими элементами;
- в) эзоповскими иносказаниями;
- г) прямой речью.

2 Грамотности делового письма отвечают следующие пункты:

- а) орфография, грамматика;
- б) морфология, синтаксис;
- в) правописание прописных (заглавных) букв;
- г) пунктуация;
- д) согласование в предложениях (стилистика).

3 Качества делового человека предполагают:

- а) умение быть внимательным к окружающим и иметь приличный внешний вид;
- б) соблюдать правила быть пунктуальным и любезным;
- в) умение разбираться в людях на уровне специалиста;
- г) соблюдать конфиденциальность, быть грамотным.

4 Современная философия не включает такие этические системы:

- а) этику ценностей;
- б) формальный и материальный комплекс ценностей;
- в) социальную этику;
- г) христианскую этику.

5 Переговоры системно охватывают:

- а) переговоры руководителей;
- б) все виды контактов между людьми;
- в) многоплановые допереговорочные мероприятия;
- г) обмен информацией, восприятие и понимание людей.

6. Вставьте недостающий термин

_____ - это приведение доводов с целью изменения позиции или убеждений другой стороны.

7. Вставьте недостающий термин

_____ — человек с ведущей визуальной модальностью восприятия и обработки информации, т.е. человек, который предпочитает смотреть, а не слушать или чувствовать.

8. Вставьте недостающий термин

_____ — распознавание определенного состояния человека по его невербальным сигналам.

9. Вставьте недостающий термин

_____ — это беседа на интересную и приятную тему с целью создания или восстановления благоприятной психологической атмосферы.

10. Вставьте недостающий термин

_____ — это психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления или интенсивности активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им.

11. Установите соответствие между уровнями делового общения:

1. индивидуально-личностный	А) Руководитель – коллектив
2. коллективно-общественный	Б) Администрация – трудовой коллектив
3. индивидуально-коллективный	В) Руководитель – подчиненный

12. Соотнесите стили слушания с их характеристиками

1. Нереплексивное слушание	А) человек заинтересован, внимательно молчит, не вмешиваясь в речь собеседника
2. Реплексивное (активное) слушание	Б) человек применяет обратную связь с целью контроля правильности восприятия услышанного
3. Эмпатическое слушание	В) человек улавливает эмоциональное состояние собеседника, использует обратную связь с целью оказать поддержку

13. Установите соответствие групп коммуникативных барьеров с их видами

1. Личностные	А) барьеры индивидуальных различий, идеологические, негативный прошлый опыт общения, барьеры предвзятости, барьеры отрицательной установки
2. Культурные	Б) пространственные, временные, технические
3. Организационные	В) барьеры излишней централизации, барьеры излишней дифференциации, барьеры неопределенности обязанностей и прав
4. Физические	Г) национальные, религиозные, этические, эстетические

14. Соотнесите формы коммуникации с их содержанием

1. Вербальные коммуникации (устные)	А) передача информации реализуется через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания
2. Вербальные коммуникации (письменные)	Б) сообщения, посланные с помощью несловесных действий (мимики, жестов, поз, взгляда, манер, голосовых вариаций и пр.)
3. Невербальные коммуникации	В) передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи

15. Установите соответствие между позициями партнеров в деловом общении:

1. кооперативное	А) Подходит для дружеской беседы, ситуации «начальник – подчиненный», где угол играет роль барьера
------------------	--

2. угловое	Б) Совместное действие, когда партнеры за столом садятся рядом
3. независимая позиция	В) Оборонительная позиция, субординация, в переговорах равнозначные позиции, когда делегации рассаживаются друг против друга
4. конкурирующее	Г) Выбирается позиция по диагонали, противоположная остальным, свидетельствующая о собственной точке зрения, нежелании вступить в контакт

16. Определите правильную последовательность частей протокола совещания

- 1) Слушали.
- 2) Постановили.
- 3) Наименование.
- 4) Повестка дня.
- 5) Перечень присутствующих.
- 6) Подпись (председателя, секретаря).
- 7) Дата.

Ответ _____

17. Восстановите правильную схему частных презентаций

- А) Приглашение к сотрудничеству, указание на каналы связи. 1. Выбор и оценка потенциального покупателя, клиента (возраст, материальные возможности и т.п.).
- Б) Общая характеристика презентуемой фирмы, её услуги, предоставляемые клиентам.
- В) Выделение преимуществ своего товара.
- Г) Анализ качества предлагаемого товара и сопоставление его с образцами конкурирующих фирм (эффективность, удобство, безопасность, универсальность, стоимость и др.).
- Д) Нейтрализация сомнений и возражений покупателя, клиента.

Ответ _____

18. Установите последовательность действий на коммуникативном этапе деловой беседы

- 1) Установление контакта
- 2) Совместный анализ проблемы
- 3) Принятие решений
- 4) Выяснение позиции собеседника
- 5) Изложение и обоснование позиции

Ответ _____

19. Восстановите последовательность действий при создании речи

- А) Деление тезиса на смысловые части.
- Б) Определение тезиса речи (и почему мы считаем, что это делается сознательно?)
- В) Определение задачи речи (в чем оратор хочет убедить аудиторию?)
- Г) Определение цели речи: убеждающая речь

Ответ _____

20. Восстановите последовательность информации в ее логической связи

- А) Косвенным называется общение, в процессе которого информация достигает партнёра не напрямую, а через действия, направленные на предметы окружающей среды или других людей. Это означает, что следы нашей деятельности являются информативными для тех, кто потом их увидит или узнает о них от кого-либо. Например, мнение о компании, распространяющееся среди населения формируется не только за счет прямого общения клиентов с руководством фирмы (что происходит нечасто). В основном впечатление об организации складывается на основе информации, полученной косвенным путем (рассказы других людей, внешний вид товара и его упаковки, содержание и эффективность рекламы и пр.)

Б) По направленности коммуникация может быть прямой косвенной.

В) Прямая коммуникация может быть непосредственной и опосредованной. Под прямой непосредственной коммуникацией понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных (неречевых) средств. Прямая непосредственная коммуникация характерна для межличностного общения и имеет различные сферы актуализации, начиная от обмена деловой информацией и кончая сугубо личной.

Г) Прямая опосредованная коммуникация – это «неполный» контакт, который осуществляется с помощью письменных или технических устройств (телефона, телеграфа, сети Интернет и пр.), затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Д) Прямой называется коммуникация, при которой партнёры направляют свои действия конкретно друг на друга, воспринимая информацию «от первого лица».

Ответ _____

Практические задания

1. Опоздание.

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

2. Приглашение.

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?

3. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

4. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

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

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести контрольный опрос, письменные тестовые задания, разбор конкретных ситуаций, решение кейс-заданий, ситуационных задач, дискуссии, собеседование, рефераты, доклады, деловые и ролевые игры, компьютерные симуляции и т.д.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение, как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов)/модуля (мо-

дулей). Промежуточная аттестация позволяет оценить совокупность знаний, умений и навыков, уровень сформированности компетенций (или их частей).

Основные формы промежуточной аттестации: зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования или в форме устного ответа на вопросы билета. Тестовое задание состоит из 20 вопросов и 2 практических заданий. Для проверки знаний используются вопросы и задания в закрытой форме, открытой форме, на определение правильной последовательности, на определение соответствия. Уровень сформированности компетенций (или их частей) проверяется с помощью практических заданий (ситуационных, производственных задач, кейс-заданий).

Билет по структуре состоит из 3 вопросов: 2 теоретических вопросов и одного практического задания. Вопросы формируются по темам (модулям) учебной дисциплины, практическое задание направлено на определение уровня освоения обучающимися компетенций.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности носит комплексный, системный характер – с учетом как места дисциплины в структуре образовательной программы, так и содержательных и смысловых внутренних связей.

Связи формируемых компетенций с модулями, разделами (темами) дисциплины обеспечивают возможность реализации для текущего контроля, промежуточной аттестации по дисциплине и итогового контроля объективных оценочных средств. Формат оценочных материалов позволяет определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций (или их частей). В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в Академии используются:

- «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- Список методических указаний, используемых в образовательном процессе - представлен в п. 10;

- Оценочные средства, представленные в рабочей программе дисциплины.

Привязка оценочных средств к контролируемым компетенциям, модулям, разделам (темам) дисциплины приведена в таблице.

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства		Способ контроля
			текущий контроль по дисциплине	промежуточная аттестация по дисциплине	
1	Тема 1	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Устный опрос, тестирование, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
2	Тема 2	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Устный опрос, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
3	Тема 3	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Устный опрос, тестирование, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно

			самоконтроля, рефераты		
4	Тема 4	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Дискуссия, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
5	Тема 5	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Практические задания, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
6	Тема 6	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Презентации, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
7	Тема 7	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Кейс-задания, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
8	Тема 8	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Устный опрос, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
9	Тема 9	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Дискуссия, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
10	Тема 10	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Устный опрос, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
11	Тема 11	ОПК-3 ОПК-4 ПК-8 ПК-9	Презентации, вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самоконтроля, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно

8. Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины

8.1. Основная литература

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079>

Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>

8.2. Дополнительная литература

Шаповалова Н.Г. Основы теории коммуникации: начальный курс [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н.Г. Шаповалова, Е.В. Старостина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 81 с. — 978-5-4487-0210-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74286.html>

Головлева Е.Л. Теория и практика современной коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Е.Л. Головлева, Д.А. Горский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2017. — 192 с. — 978-5-906912-92-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74742.html>

Введение в теорию межкультурной коммуникации : практикум / составители О. А. Ганжара, И. Б. Филипенко. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 98 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92677.html>

9. Ресурсы информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

filologia.su/ritorika.html - каталог ссылок по филологии и лингвистике

<http://stylistics.academic.ru> - стилистический энциклопедический словарь русского языка

rusforus.ru/viewtopic.php – Форум любителей русской словесности

<http://www.ritorika.spb.ru/> - курсы риторики, тренинги риторики, ораторские курсы

<http://www.orator.biz/> - университет Риторика и Ораторского Мастерства

psychology.filolingvia.com - Общая риторика и ее разделы

www.ritorika.info/didakticheskie-materialy/ - Риторика в песнях

slova.textologia.ru/definit/ritorika - Словарные слова русского языка

www.orator.ru/ - Курсы ораторского искусства и мастерства

www.logika-ritorika.ru/ - Логика и риторика. Теоритические материалы

www.distedu.ru/mirror/_rus/www.mediaterra.ru/rhetoric - Риторика как наука, искусство, учебный предмет

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа на лекции является очень важным видом деятельности обучающихся для изучения дисциплины «Деловые коммуникации», т.к. лектор раскрывает важные теоретические и практические аспекты делового этикета и протокола, методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях.

Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку.

Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. или подчеркивать красной ручкой. Целесообразно разработать собственную символику, сокращения слов, что позволит сконцентрировать внимание обучающегося на важных сведениях. Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, нетбук и т.п.).

Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. По результатам работы с конспектом лекции следует обозначить вопросы, термины, материал, который вызывают трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы.

Методические указания по выполнению практических занятий

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Ознакомление с темами и планами практических (семинарских) занятий. Конспектирование источников. Подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение задач. Устные выступления обучающихся по контрольным вопросам семинарского занятия.

Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Обучающийся должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект профессиональных компетенций бакалавров.

По окончании семинарского занятия обучающийся следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого обучающийся в течение семинара следует делать пометки. Более того в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала обучающийся следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний обучающихся; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся.

Формы и виды самостоятельной работы обучающихся.: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, контрольной работе, зачету); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, задачи, тесты; выполнение творческих заданий).

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы обучающихся, и иные методические материалы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы обучающихся предусматривает: соотношение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; проведение письменного опроса; проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; защита отчетов о проделанной работе.

Методические указания по выполнению тестовых заданий

Тест - это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения обучающихся преподаватель, ведущий семинарские занятия. Тестирование ставит целью оценить уровень освоения обучающимися дисциплины в целом, либо её отдельных тем, а также знаний и умений, предусмотренных компетенциями. Тестирование проводится для обучающихся всех форм обучения в письменной либо компьютерной форме. Соответственно, тестовые задания могут быть либо на бумажных носителях, либо в компьютерной программе. Сама процедура тестирования занимает часть учебного занятия (10 минут). Для выполнения тестовых заданий обучающийся должен повторить теоретический материал, изложенный на лекциях и рассмотренный на практических занятиях.

Методические указания по написанию доклада

Доклад – это один из видов монологической речи, публичное, развернутое сообщение по определенному вопросу, основанное на привлечении документальных данных. Цель доклада – передача информации аудитории. Отличительной чертой доклада является использование документальных источников, которые ложатся в основу устного или письменного сообщения. Тема доклада должна быть либо заглавной в проблематике всего семинара, либо дополнять содержание основных учебных вопросов, либо посвящаться обзору какой-либо публикации, статистического материала и т.д., имеющих важное значение для раскрытия обсуждаемых вопросов семинара и формирования необходимых компетенций выпускника.

После выбора темы доклада составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, результаты социологических исследований и т.п.). Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Примерные этапы работы над докладом: формулирование темы (тема должна быть актуальной, оригинальной и интересной по содержанию); подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление с результатами исследования на семинаре. Доклад должен отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Выступление с докладом продолжается в течение 5-7 минут по плану. Выступающему по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме доклада. Рекомендуемый объем 3-5 страниц компьютерного (машинописного) текста. К докладу

следует готовиться самостоятельно, определив предварительно с преподавателем тему доклада, а также проработав вопрос о его структуре. Необходимо обращение к специальной литературе по теме доклада, в том числе и литературе, не указанной в данной рабочей программе. Если в процессе подготовки доклада у обучающихся возникают затруднения, они могут быть разрешены на консультации с преподавателем.

По наиболее сложным вопросам на доклад может быть отведено и более продолжительное время. В обсуждении докладов принимают участие все присутствующие на семинаре.

Методические рекомендации по написанию и оформлению рефератов

Реферат (лат. *refereo* - доношу, сообщаю, излагаю) – это краткое изложение содержания научной работы, книги, учения, оформленное в виде письменного публичного доклада; доклад на заданную тему, сделанный на основе критического обзора соответствующих источников информации (научных трудов, литературы по теме). Реферат является адекватным по смыслу изложением содержания первичного текста и отражает главную информацию первоисточника. Реферат должен быть информативным, объективно передавать информацию, отличаться полнотой изложения, а также корректно оценивать материал, содержащийся в первоисточнике.

Различают два вида рефератов: продуктивные и репродуктивные.

Репродуктивный реферат воспроизводит содержание первичного текста. Продуктивный содержит творческое или критическое осмысление реферируемого источника. Репродуктивные рефераты можно разделить еще на два вида: реферат-конспект и реферат-резюме. Реферат-конспект содержит фактическую информацию в обобщенном виде, иллюстрированный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения. Реферат-резюме содержит только основные положения данной темы.

Среди продуктивных рефератов выделяются рефераты-доклады и рефераты-обзоры. Реферат-обзор составляется на основе нескольких источников и сопоставляет различные точки зрения по данному вопросу. В реферате-докладе наряду с анализом информации первоисточника, есть объективная оценка проблемы; этот реферат имеет развернутый характер.

Реферат оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.05-2008 (Библиографическая ссылка); ГОСТ 7.32-2001 (Отчет о научно-исследовательской работе); ГОСТ 7.1-2003 (Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления); ГОСТ 2.105-95 (Общие требования к текстовым документам) и их актуальных редакций.

Реферат выполняется на листах формата А4 (размер 210 на 297 мм) с размерами полей: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, правое – 15 мм, левое – 30 мм. Шрифт Times New Roman, 14 пт, через полуторный интервал. Абзацы в тексте начинают отступом равным 1,25 см.

Текст реферата следует печатать на одной стороне листа белой бумаги. Цвет шрифта должен быть черным. Заголовки (располагаются в середине строки без точки в конце и пишутся строчными буквами, с первой прописной, жирным шрифтом. Текст реферата должен быть выровнен по ширине. Нумерация страниц реферата выполняется арабскими цифрами сверху посередине, с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Нумерация страниц начинается с титульного листа, но номер страницы на титульном листе не ставится.

Реферат строится в указанной ниже последовательности: титульный лист; содержание; введение; основная часть; заключение; список использованных источников и литературы; приложения (если есть). Общий объем реферата не должен превышать 20 листов.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачеты проводятся с записью «зачтено» в зачетной книжке. Залогом успешной сдачи зачета являются систематические, добросовестные занятия обучающегося. Однако это

не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи зачетов. Специфической задачей обучающегося в период сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу.

Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачёт. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

По завершению изучения дисциплины сдается зачёт.

В период подготовки к зачету обучающийся вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу.

Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета.

Зачет проводится по вопросам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Деловые коммуникации» обучающиеся должны принимать во внимание, что все основные категории курса, которые указаны в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы обучающимся; семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; готовиться к зачёту необходимо начинать с первой лекции и первого семинара. При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

11. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса (включая программное обеспечение и информационные справочные системы)

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование разделов, тем	Информационные технологии
1	Этика делового общения: основные аспекты	Учебный видео-курс «Деловые коммуникации» (Росдистант) (вводная лекция)
2	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	
3	Проявления индивидуально-психологических особенностей	Видео-лекция «Психология и этика делового общения»
4	Психологические основы делового общения.	Видео-лекция «Психология и этика делового общения»
5	Деловое общение: виды, правила, этапы.	Презентация «Формы делового общения и их виды»
6	Язык делового общения.	Видео-курс «Деловое общение по телефону»
7	Взаимодействие форм делового обще-	

	ния, призванных решать единую задачу.	
8	Работа в команде: достоинства и недостатки делового общения	Презентация «Общение и коммуникации в организациях»
9	Стратегии и тактики делового общения	
10	Пассивное, активное и эмфатическое слушание.	
11	Документационное обеспечение делового общения	

11.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Starter предустановленная лицензионная;
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743

11.3 Современные профессиональные базы данных

1. Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia // <http://ru.wikipedia.org>
2. Университетская библиотека Онлайн // <http://www.biblioclub.ru>
3. Сервис полнотекстового поиска по книгам // <http://books.google.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU // <http://elibrary.ru>
5. Федеральный образовательный портал «Российское образование» // <http://www.edu.ru>

11.4 Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

1. Справочная правовая система Консультант Плюс, договор №21/2018/К/Пр от 09.01.2018 г.

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебные занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» проводятся в учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д. 6-б. Учебная аудитория №27 для проведения занятий лекционного и семинарского типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочие места студентов: стулья, парты, лингафонные столы; Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, аудиторная меловая доска, переносной проектор ACERX112H, экран для проектора. Переносной нетбук ASUS-X101CH. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: «Древнегреческий алфавит», «Греческий алфавит», «Латинский алфавит», «Русский алфавит», «Древнеславянская букваца».
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория №15 помещение для самостоятельной работы.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Нетбук ASUS-X101CH – 10 шт. Имеется локальная сеть. Имеется доступ в Интернет на всех ПК.
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория №15-а помещение для хранения и профилактического обслуживания	

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся (*из перечисленного следует указать только то, что реально соответствует данной дисциплине*).

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в академии единой развивающей образовательной и воспитательной среды.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, самостоятельности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

14. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся *(из перечисленного следует указать только то, что реально соответствует данной дисциплине)*.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в академии единой развивающей образовательной и воспитательной среды.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, самостоятельности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.