



**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СРЕДНЕРУССКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой экономики и
управления

А. Ланцова
Ланцова Н.М.
«25» августа 2017 года

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Укрупненная группа направлений и специальностей	38.00.00 Экономика и управление
Направление	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Управление проектом
Форма обучения	заочная

№ п/п	На учебный год	ОДОБРЕНО на заседании кафедры		УТВЕРЖДАЮ заведующий кафедрой	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	2017 - 2018	№ 1	«25» августа 2017 г.	<i>А. Ланцова</i>	«25» августа 2017 г.
2	20__ - 20__	№	«__» __ 20__ г.		«__» __ 20__ г.
3	20__ - 20__	№	«__» __ 20__ г.		«__» __ 20__ г.
4	20__ - 20__	№	«__» __ 20__ г.		«__» __ 20__ г.

Обнинск
2017 год

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. N 7 дисциплина «Деловые коммуникации» входит в состав базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)». Данная дисциплина, в соответствии с учебным планом института, является обязательной для изучения.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины - дать студентам знания для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности.

Задачи дисциплины:

- изучение основных теоретических составляющих процесса деловых коммуникаций;
- практическое освоение навыков делового общения.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение,
- сходство и отличие делового общения от других типов общения,
- как организовать и провести эффективные деловые переговоры.

уметь:

- диагностировать психическое состояние партнера по общению,
- читать невербальную информацию,
- организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений.

владеть:

приемами эффективного слушания, выступления в больших и малых аудиториях.

В результате изучения дисциплины у студента формируется следующие **компетенции:**

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12);

4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	ОПК-4, ПК-12
		2	Средства деловой коммуникации	ПК-12, ОПК-4
		3	Основные формы деловых коммуникаций	ПК-12
		4	Эффективность коммуникации	ПК-12
2	Этика и национальные особенности делового общения	5	Этика делового общения и деловой этикет	ОПК-4, ОК-4
		6	Национальные особенности делового общения	ОПК-4, ОК-4
3	Формы деловых коммуникаций	7	Деловые переговоры	ОПК-4, ПК-12
		8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	ОПК-4, ПК-12
		9	Деловая переписка	ОПК-4, ПК-12

5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЕ

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Деловые коммуникации» на 2 курсе при заочной форме обучения.

Компетенции, знания и умения, приобретаемые студентами после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

6. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

(заочная – 5 лет)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 2 курс
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3)
Аудиторные занятия	12
Лекции	4
Лабораторные работы	-
Практические занятия	8
Самостоятельная работа	92
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой (4)

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общение и коммуникации. Менеджмент как основа деловой коммуникации.

Механизмы воздействия в общении: заражение, внушение, эффект подражания, похвала, техника комплимента, критика, убеждение, манипуляция. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.

Тема 2. Средства деловой коммуникации

Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические и экстралингвистические средства.

Тема 3. Основные формы деловых коммуникаций

Деловая беседа, ее структура, особенности ведения. Деловое совещание. Основные типы деловых совещаний. Организация пространственно-временной среды общения участников делового совещания. Пресс-конференция – особая форма делового общения. Особенности проведения пресс-конференции. Презентация, ее особенности, типы, структура. Деловые переговоры. Основные функциональные цели их проведения. Типы поведения при ведении переговоров. Основные тактические приемы в практике ведения деловых переговоров.

Тема 4. Эффективность коммуникации

Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций. Коммуникационные сети и стили. Коммуникативный акт его особенности

Тема 5. Этика делового общения и деловой этикет

Культура делового общения. Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель-подчиненный. Этика делового общения подчиненный-руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека.

Тема 6. Национальные особенности делового общения

Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров.

Тема 7. Деловые переговоры

Деловые переговоры и их необходимость. Этапы подготовки и осуществлении переговоров. Стратегия ведения переговоров. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров.

Тема 8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации

Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций. Ведение деловых телефонных переговоров.

Тема 9. Деловая переписка

Документ как основа деловых коммуникаций. Требования к служебным документам и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловых писем.

7.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Заочная форма обучения 5 лет

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ЛР	ПЗ	СЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	1,5	-		0,5		10
2	Средства деловой коммуникации	12,5	0,5		1		11
3	Основные формы деловых коммуникаций	11	0,5		0,5		10
4	Эффективность коммуникации	12,5	0,5		1		11
5	Этика делового общения и деловой этикет	12,5	0,5		1		11
6	Национальные особенности делового общения	12,5	0,5		1		11
7	Деловые переговоры	12,5	0,5		1		11
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	12,5	0,5		1		11
9	Деловая переписка	11,5	0,5		1		10
	Итого:	108	4		8		96

8. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Учебным планом не предусмотрены.

9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине. Практические занятия предназначены для отработки теоретических положений на практике. Операционно-деятельностная доминанта ПЗ обуславливает необходимость не только вербальных методов обучения, но и деловых и ролевых игр, тренингов, «мозгового штурма» и т. д.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Понятие и сущность деловых коммуникаций
2. Средства деловой коммуникации
3. Основные формы деловых коммуникаций
4. Эффективность коммуникации
5. Этика делового общения и деловой этикет
6. Национальные особенности делового общения
7. Деловые переговоры

8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации
9. Деловая переписка

10. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрено.

11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

11.1. ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов предполагает выбор из предложенного списка источников для изучения и конспектирования. Основное назначение данной формы обучения – углубленное самостоятельное ознакомление с альтернативными идеями, теориями, концепциями корпоративной социальной ответственности, что позволяет студентам аргументировать свои профессиональные позиции на практических занятиях.

Рекомендуется следующие виды самостоятельной работы:

- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- задания для самостоятельной работы;
- написание рефератов;
- заучивание терминологии;
- работа над тестами.

Заочная форма обучения 5 лет

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час.
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
2	Средства деловой коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
3	Основные формы деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
4	Эффективность коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выпол-	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11

		нение заданий для самостоятельной работы		
5	Этика делового общения и деловой этикет	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
6	Национальные особенности делового общения	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
7	Деловые переговоры	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
9	Деловая переписка	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
Итого:				96

11.2. КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

Учебным планом не предусмотрен курсовой проект.

11.3. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Учебным планом не предусмотрена.

11.4. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА С ОЦЕНКОЙ

1. Понятие и особенности деловых коммуникаций
2. Характеристика и содержание общения
3. Виды деловых коммуникаций

4. Особенности невербального общения
5. Культура и этика делового общения
6. Понятие и сущность делового этикета
7. Механизмы воздействия в общении
8. Коммуникационный процесс
9. Положения делового этикета
10. Особенности английского делового этикета
11. Особенности делового этикета французов
12. Особенности делового этикета в Японии
13. Особенности делового этикета в США
14. Особенности делового этикета в Германии
15. Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
16. Коммуникационные сети и стили
17. Коммуникативный акт его особенности
18. Деловая беседа, ее структура , особенности ведения.
19. Деловое совещание
20. Пресс-конференция
21. Организация презентаций
22. Деловые переговоры, их классификация
23. Подготовка деловых переговоров
24. Проведение деловых переговоров
25. Завершение деловых переговоров
26. Анализ итогов переговоров
27. Деловая беседа
28. Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций.
29. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций.
30. Ведение деловых телефонных переговоров
31. Документ как основа деловых коммуникаций
32. Требования к служебным документам и правила их оформления.
33. Организационно-правовая документация.
34. Распорядительная документация.
35. Информационно-справочная документация.
36. Назначение и классификация деловых писем.
37. Основные правила оформления деловых писем.

11.5. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Задание 1

Термин «коммуникация» появился в научной литературе:

в начале XX в.

в начале XXI в.

в конце XIX в.

в XIII в.

Задание 2

Создатель сообщений - это

код

получатель

источник

канал

Задание 3

Обмен информацией между людьми – это
коммуникативная сторона общения
интерактивная сторона общения
перцептивная сторона общения
рефлексивная сторона общения.

Задание 4

Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:

директивной
понимающей
принижающе - уступчивой
либеральной

Задание 5

Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

прирожденное лидерство;
профессионализм;
инициативность;
умение быть «в тени» своего шефа;
отсутствие всплесков эмоций.

Задание 6

Знако - символические средства – это...

просодика
нумерология
сенсорика
выразительные движения

Задание 7

По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

слов;
мимики, жестов, позы;
тона голоса и его интонаций;
всего выше перечисленного в равной степени.

Задание 8

К вербальным средствам общения относятся:

устная речь;
письменная речь
устная и письменная речь;
интонации голоса.

Задание 9

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

жесты;
позы;
мимика;
все перечисленные;
выражение лица.

Задание 10

Когнитивная модель О. Йокоямы дополняет базовую информационно-кодovou теорию различением механизмов понимания. Ученый выделяет участки знаний адресанта и адресата общения, на основе которых возможно функционирование механизма понимания. Перечислите, какие.

**индивидуальные знания каждого из участников общения
совпадающие (пересекающиеся) части знаний автора речи и адресата (без такого совпадения взаимопонимание вообще невозможно)**

**актуализированные, т.е. находящиеся в данный момент в центре внимания,
части этих знаний, необходимые для правильной ориентации в текущем общении
целенаправленного взаимопонимания**

Задание 11

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

за «Г» – образным столом;

за круглым столом;

за журнальным столиком;

этот психологический аспект не учитывается.

Задание 12

Какого типа деловых совещаний НЕ существует:

совещания по планированию

совещания по выбору сотрудников

совещания по мотивации труда

совещания по организации процесса.

Задание 13

Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:

самопрезентации

социализации

социального контроля

Задание 14

Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

«я не знаю»;

«Вы должны...»;

несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;

всех выше перечисленных.

Задание 15

Кто является основоположником «теории ролей»?

Э.Берн

А.Адлер

Г.Блумер

З.Фрейд

Задание 16

В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить – секретарь у входа в кабинет руководителя;

руководитель в своем кабинете;

секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;

встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
руководитель у входа в учреждение.

12. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

В результате изучения дисциплины студент должен обладать следующими **компетенциями:**

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение,

- сходство и отличие делового общения от других типов общения,

- как организовать и провести эффективные деловые переговоры.

уметь:

- диагностировать психическое состояние партнера по общению,

- читать невербальную информацию,

- организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений.

владеть:

приемами эффективного слушания, выступления в больших и малых аудиториях.

Тематическая структура дисциплины

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема	Планируемые результаты обучения (ПРО)
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	ОПК-4, ПК-12
		2	Средства деловой коммуникации	ПК-12, ОПК-4
		3	Основные формы деловых коммуникаций	ПК-12
		4	Эффективность коммуникации	ПК-12
2	Этика и национальные особенности делового общения	5	Этика делового общения и деловой этикет	ОПК-4, ОК-4
		6	Национальные особенности делового общения	ОПК-4, ОК-4
3	Формы деловых коммуникаций	7	Деловые переговоры	ОПК-4, ПК-12
		8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	ОПК-4, ПК-12
		9	Деловая переписка	ОПК-4, ПК-12

Этапы формирования компетенций дисциплины «Деловые коммуникации»

ОК-4 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
Знать (3.5)		Уметь (У.5)		Владеть (В.5)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
нормы литературного языка и функциональные стили; иностранный язык на уровне, обеспечивающем эффективную профессиональную деятельность	Лекции по теме № 5,6 Вопросы для зачета с оценкой № 10-14 Практические занятия по темам № 5,6 Тестирование по темам № 1,3, 4-7	использовать интеллектуально-речевые умения; использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности	Лекции по теме № 5,6 Вопросы для зачета с оценкой № 10-14 Практические занятия по темам № 5,6 Тестирование по темам № 1,3, 4-7	жанрами деловой и научной речи; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам экономики и бизнеса; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке	Лекции по теме № 5,6 Вопросы для зачета с оценкой № 10-14 Практические занятия по темам № 5,6 Тестирование по темам № 1,3, 4-7
ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации					
Знать (3.4)		Уметь (У.4)		Владеть (В.4)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
<ul style="list-style-type: none"> ▪ основные понятия, ключевые элементы и 	Лекции по теме № 1,2, 5-9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ решать проблемы развития российского 	Лекции по теме № 1,2, 5-9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ историческим наследием российского 	Лекции по теме № 1,2, 5-9

<p>факторы, лежащие в основе предпринимательства;</p> <ul style="list-style-type: none"> основные нормативные правовые документы в области предпринимательства; основные подходы и модели планирования и организации собственного дела. 	<p>Вопросы для зачета с оценкой № 1-6, 28-37</p> <p>Практические занятия по темам №1,2, 5-9</p> <p>Тестирование по темам № 1,3,4-7</p>	<p>предпринимательства с учетом социальных, экономических, политических, культурных составляющих в различные исторические эпохи;</p> <ul style="list-style-type: none"> ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу предпринимательской деятельности; использовать опыт зарубежных исследований в области создания и развития собственного бизнеса 	<p>Вопросы для зачета с оценкой № 1-6, 28-37</p> <p>Практические занятия по темам №1,2, 5-9</p> <p>Тестирование по темам № 1,3,4-7</p>	<p>предпринимательства;</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками использования нормативно-правовой документации в области создания предпринимательской деятельности средствами и приемами планирования собственного дела; 	<p>Вопросы для зачета с оценкой № 1-6, 28-37</p> <p>Практические занятия по темам №1,2, 5-9</p> <p>Тестирование по темам № 1,3,4-7</p>
<p>ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</p>					
Знать (З.12)			Уметь (У.12)		Владеть (В.12)
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
<p>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>типы организационной культуры и методы ее</p>	<p>Лекции по теме № 1-4, 7-9</p> <p>Вопросы для зачета с оценкой № 7-9,15-27</p> <p>Практические занятия по темам № 1-4, 7-9</p> <p>Тестирование по темам № 1,3, 4-7</p>	<p>анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p> <p>диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать пред-</p>	<p>Лекции по теме № 1-4, 7-9</p> <p>Вопросы для зачета с оценкой № 7-9,15-27</p> <p>Практические занятия по темам № 1-4, 7-9</p> <p>Тестирование по темам № 1,3, 4-7</p>	<p>современными технологиями эффективно-го влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>методами формирования и поддержания этичного климата в организации; навыками деловых коммуникаций</p>	<p>Лекции по теме № 1-4, 7-9</p> <p>Вопросы для зачета с оценкой № 7-9,15-27</p> <p>Практические занятия по темам № 1-4, 7-9</p> <p>Тестирование по темам № 1,3, 4-7</p>

<p>формирования; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.</p>		<p>ложения по ее совершенствованию; разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений</p>			
---	--	--	--	--	--

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания

12.2.1. Вопросы и заданий для зачета с оценкой и практических занятий

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовле-

		творительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

12.2.2. Тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

12.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

12.3.1. Вопросы и задания для зачета с оценкой

1. Понятие и особенности деловых коммуникаций
2. Характеристика и содержание общения
3. Виды деловых коммуникаций
4. Особенности невербального общения
5. Культура и этика делового общения
6. Понятие и сущность делового этикета
7. Механизмы воздействия в общении
8. Коммуникационный процесс
9. Положения делового этикета
10. Особенности английского делового этикета
11. Особенности делового этикета французов
12. Особенности делового этикета в Японии
13. Особенности делового этикета в США
14. Особенности делового этикета в Германии
15. Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
16. Коммуникационные сети и стили
17. Коммуникативный акт его особенности
18. Деловая беседа, ее структура, особенности ведения.
19. Деловое совещание
20. Пресс-конференция
21. Организация презентаций
22. Деловые переговоры, их классификация
23. Подготовка деловых переговоров
24. Проведение деловых переговоров
25. Завершение деловых переговоров
26. Анализ итогов переговоров
27. Деловая беседа
28. Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций.
29. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций.
30. Ведение деловых телефонных переговоров
31. Документ как основа деловых коммуникаций
32. Требования к служебным документам и правила их оформления.
33. Организационно-правовая документация.
34. Распорядительная документация.
35. Информационно-справочная документация.

36. Назначение и классификация деловых писем.
37. Основные правила оформления деловых писем.

12.3.2. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Задание 1

Термин «коммуникация» появился в научной литературе:

- в начале XX в.**
в начале XXI в.
в конце XIX в.
в XIII в.

Задание 2

Создатель сообщений - это

- код
получатель
источник
канал

Задание 3

Обмен информацией между людьми – это

- коммуникативная сторона общения**
интерактивная сторона общения
перцептивная сторона общения
рефлексивная сторона общения.

Задание 4

Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:

- директивной
понимающей
принижающе - уступчивой
либеральной

Задание 5

Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

- прирожденное лидерство;**
профессионализм;
инициативность;
умение быть «в тени» своего шефа;
отсутствие всплесков эмоций.

Задание 6

Знако - символические средства – это...

- просодика
нумерология
сенсорика
выразительные движения

Задание 7

По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- слов;
мимики, жестов, позы;
тона голоса и его интонаций;

всего выше перечисленного в равной степени.

Задание 8

К вербальным средствам общения относятся:

устная речь;

письменная речь

устная и письменная речь;

интонации голоса.

Задание 9

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

жесты;

позы;

мимика;

все перечисленные;

выражение лица.

Задание 10

Когнитивная модель О. Йокоямы дополняет базовую информационно-кодovou теорию различением механизмов понимания. Ученый выделяет участки знаний адресанта и адресата общения, на основе которых возможно функционирование механизма понимания. Перечислите, какие.

индивидуальные знания каждого из участников общения

совпадающие (пересекающиеся) части знаний автора речи и адресата (без такого совпадения взаимопонимание вообще невозможно)

актуализированные, т.е. находящиеся в данный момент в центре внимания, части этих знаний, необходимые для правильной ориентации в текущем общении
целенаправленного взаимопонимания

Задание 11

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

за «Т» – образным столом;

за круглым столом;

за журнальным столиком;

этот психологический аспект не учитывается.

Задание 12

Какого типа деловых совещаний НЕ существует:

совещания по планированию

совещания по выбору сотрудников

совещания по мотивации труда

совещания по организации процесса.

Задание 13

Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:

самопрезентации

социализации

социального контроля

Задание 14

Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

«я не знаю»;

«Вы должны...»;

несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;

всех выше перечисленных.

Задание 15

Кто является основоположником «теории ролей»?

Э.Берн

А.Адлер

Г.Блумер

З.Фрейд

Задание 16

В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить – секретарь у входа в кабинет руководителя;

руководитель в своем кабинете;

секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;

встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;

руководитель у входа в учреждение.

12.3.3. Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Понятие и сущность деловых коммуникаций
2. Средства деловой коммуникации
3. Основные формы деловых коммуникаций
4. Эффективность коммуникации
5. Этика делового общения и деловой этикет
6. Национальные особенности делового общения
7. Деловые переговоры
8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации
9. Деловая переписка

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

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на практических (семинарских) занятиях, а также при выполнении лабораторных работ. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от студента проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико - ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно- исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы на тренажерах, симуляторах, лабораторном оборудовании и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При

оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) студента решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность студента обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

В таблице приведены процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Виды учебных занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Процедуры оценивания
Посещение студентом аудиторных занятий	ЗНАНИЕ теоретического материала по пройденным темам (модулям)	Проверка конспектов лекций, устный опрос на занятиях
Тестирование	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ по пройденным темам (модулям)	Проверка тестов
Промежуточная аттестация	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Зачет с оценкой

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой студентов (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки результативности посещения студентами аудиторных занятий путем выяснения сформированности у них основных понятий и усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Зачет с оценкой - процедура оценивания результатов обучения по дисциплинам, основанная на суммировании баллов, полученных студентом по итогам выполнения им всех видов учебной работы и контрольных мероприятий. Полученная балльная оценка переводится в дифференцированную оценку.

Описание показателей, критериев и шкал оценивания по всем видам учебных работ и контрольных мероприятий приведено в разделе 2 фонда оценочных средств по дисциплине.

Разработка оценочных средств и реализация процедур оценивания регламентируются локальными нормативными актами:

- Положение о формировании фонда оценочных средств (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)
- Положение о рабочей программе дисциплины (РПД) (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)
- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)
- Положение о контактной работе преподавателя с обучающимися (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 28.08.2017 г.)
- Положение о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры

ры (принято Ученым советом 28.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косо-
горовой 28.08.2017 г.)

– Инструкция по проведению тестирования (доступны в учебных кабинетах с
компьютерной техникой и на сайте вуза).

13. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

13.1. НОРМАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Основой нормативного сопровождения дисциплины являются: ФГОС ВО по
направлению 38.03.02 Менеджмент, основная образовательная программа по направле-
нию 38.03.02 Менеджмент, учебный план, рабочая программы дисциплины, курс лекций,
методические указания по освоению дисциплины, методические указания для аудиторных
занятий.

13.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/
Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный уни-
верситет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС
«IPRbooks»

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон.
текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный универси-
тет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks»

13.3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный
ресурс]/ Брайан Гарнер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер,
2014.— 195 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управ-
лении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Бори-
сенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный универси-
тет, 2014.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688>.— ЭБС «IPRbooks»

13.4. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- Электронно-библиотечная система: «IPRbooks»

Ресурсы открытого доступа:

1. Библиотека менеджмента

<http://www.management-rus.ru>

2. Корпоративный менеджмент.

<http://www.cfin.ru>

Новости, публикации, Библиотека управления.

3. Энциклопедия маркетинга. Библиотека маркетолога.

<http://www.marketing.spb.ru>

4. Электронная библиотека HR-специалистов

<http://www.hrm.ru>

Книги по управлению персоналом: статьи по обучению, управлению персоналом, аттеста-
цию и др.

5. Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент"

<http://www.ecsocman.hse.ru>

6. Административно-управленческий портал "Менеджмент и маркетинг в бизнесе".

<http://www.aup.ru>

Книги, статьи, документы по актуальным вопросам менеджмента и маркетинга и пр.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам по экономике, социологии, менеджменту

<http://ecsocman.edu.ru/>

14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Реализация образовательного процесса по дисциплине «**Деловые коммуникации**» осуществляется в лекционных аудиториях, аудиториях для семинарских и практических занятий, аудиториях для групповых и индивидуальных консультаций, аудиториях для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

1. экран
2. мультимедиа-проектор
3. компьютер
4. телевизор.

15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение. В вузе есть два компьютерных класса, оснащенных лицензионным программным обеспечением – MS office, MS Project, Консультант + агент, 1С 8.2, Visual Studio, Adobe Finereader, Project Expert. Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

Рабочую программу разработал: Аксенова О.Н., ст. преподаватель