

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
научной работе

 Л.М. Корнилова
31 августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.17 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Укрупненная группа направлений подготовки
38.00.00 ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль)
Производственный менеджмент

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

При разработке рабочей программы дисциплины в основу положены:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный МОН РФ 12.01.2016 г. № 7.
- 2) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО ЧГСХА протокол № 16 от 28.04.2016 г.
- 3) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО ЧГСХА протокол № 10 от 19.04.2017 г.
- 4) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 11 от 18.06.2018 г.
- 5) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 11 от 20.05.2019 г.
- 6) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 12 от 20.04.2020 г.
- 7) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, протокол № 18 от 28.08.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована на основании приказа от 14.07.2020 г. № 98-о и решения Ученого совета ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ (протокол № 18 от 28 августа 2020 г.) в связи с изменением наименования с федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Чувашская государственная сельскохозяйственная академия» (ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА) на федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ).

В рабочую программу дисциплины внесены соответствующие изменения: в преамбуле и по тексту слова «Чувашская государственная сельскохозяйственная академия» заменены словами «Чувашский государственный аграрный университет», слова «Чувашская ГСХА» заменены словами «Чувашский ГАУ», слово «Академия» заменен словом «Университет» в соответствующем падеже.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании выпускающей кафедры экономики, менеджмента и агроконсалтинга, протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

© Семенова А.Н., 2020

© ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Методические указания по освоению дисциплины для студентов очной формы обучения	4
1.2. Методические указания по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения	6
2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	8
2.1. Примерная формулировка «входных» требований	8
2.2. Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)	9
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3.1. Перечень общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знания, умения владения), сформулированные в компетентностном формате ..	10
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.1. Структура дисциплины	11
4.2. Матрица формируемых дисциплиной компетенций	13
4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)	13
4.4. Лабораторные занятия	14
4.5. Практические занятия (семинары)	14
4.6. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля	18
5. ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	20
5.1. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях ..	21
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	22
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины	22
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	24
6.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	26
6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (полный комплект фондов оценочных средств приводится в Приложение 1)	28
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	31
7.1. Основная литература	31
7.2. Дополнительная литература	32
7.3. Программное обеспечение	32
8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (Приложение 3)	33
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	33
ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	35
Приложение 1	36
Приложение 2	66
Приложение 3	80
Приложение 4	100

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели учебной дисциплины «Деловые коммуникации» на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у студентов представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Задачи изучения дисциплины:

- дать учащимся научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

1.1. Методические указания по освоению дисциплины для студентов очной формы обучения

Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и семинарами практические занятия, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Деловые коммуникации» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, магистрант готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизация своих теоретических знаний.

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается студентами в третьем семестре. Для освоения дисциплины студентами необходимо:

1. Посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, законов, которые должны знать студенты; раскрываются закономерности поведения экономических субъектов. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.

2. Посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Семинарские и практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются

реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.

3. Систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и статей из экономической литературы, решение задач, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.

4. Под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.

5. При возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Деловые коммуникации», для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» следует усвоить:

- значение и роль информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний;
- основные виды деловых коммуникаций, их функции, преграды и помехи в деловом общении;
- основы деловой этики, этикета и культуры;
- особенности стиля изложения, структуру и язык документа правила деловой и коммерческой переписки;

Рекомендации по подготовке к лекциям. При подготовке к очередному лекционному занятию необходимо:

1. Максимально подробно разработать материал, излагавшийся на предыдущем лекционном занятии, при этом выделить наиболее важную часть изложенного материала (основные определения и формулы).

2. Постараться запомнить основные формулы.

3. Постараться максимально четко сформулировать (подготовить) вопросы, возникшие при разборе материала предыдущей лекции.

4. Сравнить лекционный материал с аналогичным материалом, изложенным в литературе, попытаться самостоятельно найти ответ на возникшие при подготовке вопросы.

Желательно:

1. Изучая литературу, ознакомится с материалом, изложение которого планируется на предстоящей лекции.

2. Определить наиболее трудную для вашего понимания часть материала и попытаться сформулировать основные вопросы по этой части.

Изучение наиболее важных тем или разделов учебной дисциплины завершают практические и лабораторные занятия, которые обеспечивают: контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов. Лабораторному занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к практическим занятиям необходимо:

1. Выучить основные формулы и определения, содержащиеся в лекционном материале.

2. Уточнить область применимости основных формул и определений.

3. Приложить максимум усилий для самостоятельного выполнения домашнего задания.

4. Максимально четко сформировать проблемы (вопросы), возникшие при выполнении домашнего задания.

Желательно:

1. Придумать интересные на наш взгляд примеры и задачи (ситуации) для рассмотрения их на предстоящем лабораторном занятии.

2. Попытаться выполнить домашнее задание, используя методы, отличные от тех, которые изложены преподавателем на лекциях (практических занятиях). Сравнить полученные результаты.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных заданий. При выполнении контрольных заданий следует:

1. Получить четкий ответ на все вопросы, содержащиеся в контрольном задании.

2. Максимально четко изложить способ выполнения контрольного задания.

3. Оформить задание в соответствии с предъявленными требованиями.

4. По возможности, осуществить проверку полученных результатов.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования и зачета. Тестирование организовывается в компьютерных классах. Все вопросы тестирования обсуждаются на лекционных и лабораторных занятиях. Подготовка к зачету предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов лабораторных и практических занятий.

1.2. Методические указания по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения

Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями, поэтому методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Учебный процесс для студентов заочной формы обучения строится иначе, чем для студентов-очников. В связи с уменьшением количества аудиторных занятий (в соответствии с рабочими учебными планами) доля самостоятельной работы значительно увеличивается. Преподаватель в процессе аудиторных занятий освещает основные ключевые темы дисциплины и обращает внимание студентов на то, что они должны вспомнить из ранее полученных знаний.

Студенты, изучающие дисциплину «Деловые коммуникации», должны обладать навыками работы с учебной литературой и другими информационными источниками (статистическими сборниками, материалами экономических исследований, статьями из периодических изданий, научными работами, опубликованными в специальных изданиях и т.п.) в том числе, интернет-сайтами, а также владеть основными методами, техникой и технологией сбора и обработки информации.

Самостоятельная работа студентов заочной формы обучения должна начинаться с ознакомления с рабочей программой дисциплины, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические задания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях.

В рабочей программе дисциплины имеется специальный раздел (приложение 3- Методические указания к самостоятельной работе студентов). Методические указания включают в себя задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации

знаний, задания самостоятельной работы для формирования умений и задания для самостоятельного контроля знаний.

Задания для закрепления и систематизации знаний включают в себя перечень тем докладов и рефератов, а также рекомендации по подготовке реферата и доклада.

Задания для формирования умений содержат ситуационные задачи по курсу.

Задания для самостоятельного контроля знаний позволят закрепить пройденный материал и сформировать навыки формулирования кратких ответов на поставленные вопросы. Задания включают вопросы для самоконтроля и тесты для оценки уровня освоения материала теоретического курса. Для удобства работы с материалом, все задания разбиты по темам дисциплины.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Следует иметь в виду, что учебник или учебное пособие имеет свою логику построения: одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. При изучении любой темы рабочей программы следует постоянно отмечать, какие вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником должна быть ясность в том, какие темы, вопросы программы учебного курса вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным.

Понимание и усвоение содержания курса невозможно без четкого знания основных терминов и понятий, используемых в данной дисциплине по каждой конкретной теме. Для этого студент должен использовать определения новых терминов, которые давались на лекции, а также в рекомендованных учебных и информационных материалах.

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» следует усвоить:

- значение и роль информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний;
- основные виды деловых коммуникаций, их функции, преграды и помехи в деловом общении;
- основы деловой этики, этикета и культуры;
- особенности стиля изложения, структуру и язык документа правила деловой и коммерческой переписки;

Современные средства связи позволяют строить взаимоотношения с преподавателем и во время самостоятельной работы с помощью интернет-видео-связи, а не только во время аудиторных занятий и консультаций. Для продуктивного общения студенту необходимо владеть навыками логичного, последовательного и понятного изложения своего вопроса. Желательно, чтобы студент заранее написал электронное письмо, в котором перечислил интересующие его вопросы или вопросы, изучение которых представляется ему затруднительным. Это даст возможность преподавателю оперативно ответить студенту по интернет-связи и более качественно подготовиться к последующим занятиям.

Необходимо отметить, что самостоятельная работа с литературой и интернет-источниками не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью будущей профессиональной деятельности выпускника.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части дисциплин (Б1.Б.17) ОПОП бакалавриата. Она изучается в 3 семестре очной формы и на 2 курсе заочной формы обучения.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит практические занятия, организует самостоятельную работу студентов, проводит консультации, руководит докладами студентов на научно-практических конференциях, осуществляет текущий, промежуточный и итоговый формы контроля.

В лекциях излагаются основы изучаемой дисциплины. Практические занятия направлены на закрепление знаний теоретического курса. Формы самостоятельной работы и реализации ее результатов многообразны: выступления на семинарах, рефераты, контрольные, зачеты, экзамены.

Консультации – необходимая форма оказания помощи студентам в их самостоятельной работе. Преподаватель оказывает помощь студентам при выборе тем докладов на научно-практические конференции, их подготовке и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам данных конференций.

Важным направлением организации изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является осуществление контроля за уровнем усвоения изучаемого материала, с целью чего используются инструменты текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

2.1. Примерная формулировка «входных» требований

Дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной базовой части учебного плана по направлению подготовки 38.03.02. Менеджмент квалификация (степень) «Бакалавр» направленности (профиля) «Управление человеческими ресурсами».

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает наличие у студентов знаний и навыков по дисциплинам «История»; «Психология управления»; «Теория менеджмента»:

а) «История»:

Знать:

- совокупность основных законов и закономерностей применительно к исторической науке;
- различные историографические осмысления применительно к основным научным парадигмам, сложившимся в историографии

Уметь:

- осуществлять самостоятельный поиск необходимой информации по научно-информационным системам;
- находить, анализировать и контекстно обрабатывать информацию о состоянии исторического знания, полученную из различных источников;

Владеть

- основными методами историографического анализа;
- методикой научной критики историографических источников;
- способностью отбора, критической оценки и обобщения историографической информации

б) «Психология управления»:

Знать:

- теоретические основы и закономерности развития общества, процесса познания;
- психотехнические приёмы межличностного и группового взаимодействия в общении;

- этические и этикетные аспекты своей профессиональной деятельности;

Уметь:

- быстро адаптироваться в новом коллективе и выполнять свою часть работы в общем ритме;
- признавать свои ошибки и принимать чужую точку зрения;
- налаживать конструктивный диалог

Владеть:

- навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений;
- навыками философского мышления для выработки системного, целостного взгляда на проблемы общества;
- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении

в) «Экономическая социология»:

Знать:

- социологические теории и методики изучения социально экономических явлений и процессов;
- основные этапы и направления в развитии экономической социологии в России и за рубежом;
- специфику социокультурного развития и функционирования социально-экономических явлений и процессов;

Уметь: анализировать экономические явления и процессы в их взаимосвязи с социокультурными факторами;

Владеть:

- навыками социологического воображения и критического мышления в изучении социально-экономической структуры и жизни общества процессов;
- навыками применения социологического знания в изучении социально-экономических явлений и процессов на практике;

2.2. Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)

Код дисциплины (модуля)	Содержательно-логические связи	
	Коды и названия учебных дисциплин (модулей), практик	
Б1.Б.17	на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
	Б1.Б.01 История Б1.В.ДВ.01.01 Экономическая социология Б1.В.ДВ.01.02 Экономическая политология Б1.В.ДВ.01.03 Психосаморегуляция обучающегося с ограниченными возможностями здоровья Б1.Б.03 Иностранный язык Б1.В.01 Психология управления Б1.Б.11 Теория менеджмента Б2.В.01(У) Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	Б2.В.03(П) Преддипломная практика Б1.В.11 Управление качеством Б1.В.ДВ.09.01 Лидерство Б1.В.ДВ.09.02 Документирование управленческой деятельности Б1.В.ДВ.09.03 Психология личности и профессиональное самоопределение Б1.В.06 Инновационный менеджмент Б1.В.ДВ.07.01 Корпоративный менеджмент Б1.В.ДВ.07.02 Управление в агропромышленном комплексе Б2.В.02(П) Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Перечень общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знания, умения владения), сформулированные в компетентностном формате

Номер/ индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе	анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики	навыками участия в научных дискуссиях
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения	анализировать коммуникационные процессы	применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации
ОК-6	способность к самоорганизации и самообразованию	понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня	определять подходы, применяемые людьми в процессе познания	представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентностного осуществления
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций	осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку	составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспериментальных материалов, документов
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных	- типологию, стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации; - манипулятивные приемы, к	предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе коммуникаций и в	Умением предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в условиях расхождения

	коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	которым могут прибегать участники деловых коммуникаций	отношениях между личностями, группами, организациями	мотивов, мнений, ожиданий и при осуществлении попыток манипуляции
--	--	--	--	---

После изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студент должен знать:

- методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации ее деятельности;
- основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций;
- особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций;
- этические нормы деловых взаимоотношений;
- функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию;
- отличия и специфику деловой коммуникации от других видов коммуникации;
- способы преодоления коммуникативных барьеров и управления коммуникативным процессом;

После изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студент должен уметь:

- собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию;
- выбирать адекватные бизнес – процессу и деловой ситуации средства коммуникации;
- осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
- организовывать и реализовывать переговорный процесс, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.

После изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студент должен владеть:

- приемами основных инструментов продуктивной деловой коммуникации;
- влиянием на индивид, группу, команду, общественность;
- составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспертных материалов, документов;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

4.1. Структура дисциплины

4.1.1. Структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Семестр	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)				Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Л	ПЗ	СРС	
1	3	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	12	4	2	6	Опрос Защита рефератов Проверка заданий

2	3	Деловая переписка	10	2	2	6	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
3	3	Деловые беседы и совещания	10	2	2	6	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
4	3	Деловые переговоры	14	4	4	6	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
5	3	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	10	2	4	4	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
6	3	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	8	2	2	4	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
7	3	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	8	2	2	4	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
Итого			72	18	18	36	зачет

4.1.2. Структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Курс	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)				Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Л	ПЗ	СРС	
1	2	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	10	2	---	8	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
2	2	Деловая переписка	10	---	2	8	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
3	2	Деловые беседы и совещания	10	---	2	8	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
4	2	Деловые переговоры	10	---	2	8	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
5	2	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	10	---	2	8	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
6	2	Деловой этикет и культура в	8	---	---	8	Опрос Защита рефератов

		сфере деловых коммуникаций					Проверка заданий
7	2	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	10	---	---	10	Опрос Защита рефератов Проверка заданий
		Контроль	4				зачет
Итого			72	2	8	58	4

4.2. Матрица формируемых дисциплиной компетенций

Разделы и темы дисциплины	Компетенции (вместо цифр – шифр и номер компетенции из ФГОС ВПО)					Общее количество компетенций
	ОК-2	ОК-4	ОК-6	ОПК-4	ПК-2	
Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	+	+	+	+	+	5
Деловая переписка	+	+	+	+	+	5
Деловые беседы и совещания	+	+	+	+	+	5
Деловые переговоры	+	+	+	+	+	5
Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	+	+	+	+	+	5
Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	+	+	+	+	+	5
Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	+	+	+	+	+	5

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Разделы дисциплины и их содержание	Результат обучения
<p>1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникаций. Преграды и помехи в деловом общении и виды коммуникаций. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации</p>	<p><i>Знание:</i> роль, уровни и виды коммуникаций в управлении организацией <i>Умения:</i> выстраивать коммуникационный процесс <i>Владение:</i> навыками использования различных каналов коммуникаций</p>
<p>2. Деловая переписка Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма</p>	<p><i>Знание:</i> виды документов, используемых во внутренней и внешней служебной переписке <i>Умения:</i> создавать текст в соответствии со структурой делового письма <i>Владение:</i> навыками использования в деловой переписке официального стиля изложения информации</p>
<p>3. Деловые беседы и совещания Деловые беседы и их виды. Организация</p>	<p><i>Знание:</i> принципы, правила и этапы проведения деловых бесед и совещаний</p>

проведения деловой беседы. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний.	<i>Умения:</i> логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь; вести диалог <i>Владение:</i> навыками эффективного слушания
4. Деловые переговоры Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам	<i>Знание:</i> роль, особенности и функции деловых переговоров <i>Умения:</i> применять различные методы проведения деловых переговоров <i>Владение:</i> навыками подготовки и проведения деловых переговоров
5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций. Подготовка текстовых слайдов. Выступление перед аудиторией	<i>Знание:</i> виды презентаций и возможности их использования <i>Умения:</i> выбирать наиболее эффективные инструменты воздействия для получения обратной связи с аудиторией <i>Владение:</i> навыками оформления презентационных материалов и работы с презентацией
6. Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения.	<i>Знание:</i> роль имиджа организации и основы формирования ее бренда <i>Умения:</i> учитывать факторы этических норм и правил поведения в деловой сфере, их индивидуальность <i>Владение:</i> способностью к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению
7. Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность Коммуникативные технологии и их актуальность. Критерии оценки и факторы повышения эффективности коммуникаций. Управление коммуникациями	<i>Знание:</i> информационно – коммуникационные потребности современного общества, возможности развития информационных технологий <i>Умения:</i> наиболее эффективным образом использовать особенности информационной среды <i>Владение:</i> современными информационно – коммуникационными технологиями

4.4. Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
		Не предусмотрены	

4.5 Практические занятия (семинары)

4.5.1. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов очной формы обучения

Работа по подготовке к практическим занятиям и активное в них участие - одна из форм изучения программного материала курса «Деловые коммуникации». Она направлена на подготовку студентов по направлению Ветеринарно-санитарная экспертиза, способных оценить современные проблемы развития коммуникаций информации, разработать мероприятия по их улучшению. Подготовку к занятиям следует начинать с внимательного изучения соответствующих разделов учебных пособий и учебников, далее — следует изучать специальную литературу и источники, работать с таблицами, схемами, написать

доклад, если студент получил такое задание. Готовясь к занятиям и принимая активное участие в их работе, студент проходит школу работы над источниками и литературой, получает навыки самостоятельной работы над письменным и устным сообщением (докладом), учится участвовать в дискуссиях, отстаивать свою точку зрения, формулировать и аргументировать выводы. Форма практических занятий во многом определяется его темой. Практика показывает, что основные формы занятий следующие: беседа на основе составленного преподавателем плана (она наиболее приемлема при обсуждении одного из теоретических вопросов по проблемам темы), коллоквиум по разделу учебника (коллоквиум предполагает прежде всего проверку знаний по определенной теме, источникам, разделу курса); подготовка письменного доклада студентом, его устный доклад и обсуждение его на практическом занятии.

В планы практических занятий включены основные вопросы общего курса. В ходе занятий возможна их конкретизация и корректировка. При подготовке сообщений и докладов следует широко использовать опубликованные источники, мемуарную и исследовательскую литературу. Учебники и учебные пособия студент использует по своему выбору. Каждому студенту в течение семестра следует прочитать не менее двух трудов, которые указаны в списке литературы или рекомендовано преподавателем из числа новых публикаций, составить краткий реферат и быть готовым к беседе по ним с преподавателем

Тематика практических занятий студентов очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	Тема 1. Коммуникации в организации	1. Понятие организации 2. Характеристики внешней среды 3. Информация и ее роль в функционировании организации	2
		Тема 2. Коммуникационные процессы	1. Внутренние коммуникации организации и их особенности 2. Структура внутренних коммуникаций	---
2	Деловая переписка	Тема 3 Информационно – справочные и аналитические документы	1. Понятие, классификация, состав и оформление реквизитов. 2. Бланки документов 3. Язык и стиль служебной документации	---
		Тема 4 Деловая переписка и средства коммуникации	1. Работа менеджера с деловой и коммерческой корреспонденцией 2. Правила составления отдельных видов писем	2
3	Деловые беседы и совещания	Тема 5. Деловое общение как элемент коммуникативного процесса	1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации 2. Виды делового общения	---
		Тема 6. Деловое совещание	1. Активное слушание 2. Вопросы и ответы 3. Правила проведения дискуссий	2

4	Деловые переговоры	Тема 7. Психолого – коммуникативный потенциал деловых партнеров	1. Психометрические характеристики личности	2
		Тема 8. Деловые переговоры	1. Стили ведения переговоров и стратегии взаимодействия 2. Типы вопросов для успешных переговоров	2
5	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	Тема 9. Выступление перед аудиторией	1. Приемы привлечения внимания 2. Типы аудиторий 3. Подготовка к выступлению	2
		Тема 10. Презентация проекта	1. Презентация организации 2. Самопрезентация	2
6	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	Тема 11. Этика делового общения	1. Этические категории 2. Этические кодексы	---
		Тема 12. Корпоративная культура	1. Имидж делового человека 2. Имидж организации	2
7	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	Тема 13 маркетинговые коммуникации	1. Особенности маркетинговых коммуникаций в организации 2. Реклама и оценка ее эффективности 3. Коммуникация в интернете	---
		Тема 14 Коммуникативная личность	1. Коммуникативные установки 2. Коммуникабельность и ее эффективные характеристики	2
Итого				18

4.5.2. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов заочной формы обучения

Для студентов заочной формы обучения предусмотрено 8 практических занятий, в рамках которых необходимо разобрать основные вопросы курса. В целях углубленного изучения дисциплины студентам предлагается выполнить реферат и выступить с докладом на одном из практических занятий по выбранной тематике в рамках тем учебного курса. Форма практических занятий во многом определяется его темой. Практика показывает, что основные формы занятий следующие: беседа на основе составленного преподавателем плана (она наиболее приемлема при обсуждении одного из теоретических вопросов по проблемам темы), подготовка письменного доклада студентом, его устный доклад и обсуждение его на практическом занятии.

Тематика практических занятий для студентов заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	Тема 1. Коммуникации в организации	1. Понятие организации 2. Характеристики внешней среды 3. Информация и ее роль в функционировании организации	---

		Тема 2. Коммуникационные процессы	1. Внутренние коммуникации организации и их особенности 2. Структура внутренних коммуникаций	---
2	Деловая переписка	Тема 3 Информационно – справочные и аналитические документы	1. Понятие, классификация, состав и оформление реквизитов. 2. Бланки документов 3. Язык и стиль служебной документации	---
		Тема 4 Деловая переписка и средства коммуникации	1. Работа менеджера с деловой и коммерческой корреспонденцией 2. Правила составления отдельных видов писем	2
3	Деловые беседы и совещания	Тема 5. Деловое общение как элемент коммуникативного процесса	1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации 2. Виды делового общения	---
		Тема 6. Деловое совещание	1. Активное слушание 2. Вопросы и ответы 3. Правила проведения дискуссий	2
4	Деловые переговоры	Тема 7. Психолого – коммуникативный потенциал деловых партнеров	1. Психогеометрические характеристики личности	2
		Тема 8. Деловые переговоры	1. Стили ведения переговоров и стратегии взаимодействия 2. Типы вопросов для успешных переговоров	---
5	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	Тема 9. Выступление перед аудиторией	1. Приемы привлечения внимания 2. Типы аудиторий 3. Подготовка к выступлению	---
		Тема 10. Презентация проекта	1. Презентация организации 2. Самопрезентация	2
6	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	Тема 11. Этика делового общения	1. Этические категории 2. Этические кодексы	---
		Тема 12. Корпоративная культура	1. Имидж делового человека 2. Имидж организации	---
7	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	Тема 13 маркетинговые коммуникации	1. Особенности маркетинговых коммуникаций в организации 2. Реклама и оценка ее эффективности 3. Коммуникация в интернете	---
		Тема 14 Коммуникативная личность	1. Коммуникативные установки 2. Коммуникабельность и ее эффективные характеристики	---

Итого	8
-------	---

4.6. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

4.6.1. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по очной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
2.	Деловая переписка	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
3.	Деловые беседы и совещания	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
4.	Деловые переговоры	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
5.	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	4	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций

			Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	
6.	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	4	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
7.	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	4	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
	Итого	36		

4.6.2. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по заочной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
2.	Деловая переписка	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
3.	Деловые беседы и совещания	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций

			анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	
4.	Деловые переговоры	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
5.	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
6.	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
7.	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	10	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
	Итого	58		

5. ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Формируемые компетенции (указывается код компетенции)	Информационные и образовательные технологии
1	Раздел 1 Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	Лекция 1	ОК-2, ОК-4, ОК-6	Лекции визуализации с применением средств мульти-медиа
2	Раздел 2 Деловая	Лекция 3	ОК-2, ОК-4, ОК-	Лекции визуализации с применением средств

	переписка		6, ОПК-4	мульти-медиа
3	Раздел 3. Деловые беседы и совещания	Практические занятия 6 Самостоятельная работа студентов	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Деловая игра Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Раздел 4. Деловые переговоры	Практические занятия 7,8 Самостоятельная работа студентов	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Деловая игра Учебный фильм Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Раздел 5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	Практические занятия 9 Самостоятельная работа студентов	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Учебный фильм Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5.1. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях
Очная форма обучения

Семестр	Вид занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	Л	Обсуждение материала в ходе мультимедийных презентаций на проблемных лекциях по темам: Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях Деловая переписка	2 2
3	ПР	Деловые игры по темам: Тема 6. Активное слушание Тема 7. Психолого – коммуникационный потенциал деловых партнеров	2 2
		Учебные фильмы по темам: Тема 8 «Подводные камни» Тема 9. Выступление перед аудиторией – «Ваша презентация завтра»	2 2
	Итого		12

Заочная форма обучения

Курс	Вид занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
2	ПР	Деловые игры по темам: Тема 6. Активное слушание Тема 7. Психолого – коммуникационный потенциал деловых партнеров	2 2
		Учебные фильмы по темам:	

	Тема 8 «Подводные камни»	2
Итого		6

Подробный порядок организации и проведения интерактивных форм занятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» приведен в приложении 2 к рабочей программе.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

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

Рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

Компетенции	Код дисциплины	Дисциплины, практики, НИР, через которые формируются компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОК-2 способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	Б1.Б.01	История	1
	Б1.В.ДВ.01.01	Экономическая социология	1
	Б1.В.ДВ.01.02	Экономическая политология	1
	Б1.В.ДВ.01.03	Психосаморегуляция обучающегося с ограниченными возможностями здоровья	1
	Б1.Б.02	Философия	2
	Б1.Б.17	Деловые коммуникации	2
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	5
ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Б1.Б.03	Иностранный язык	1,2,3,4
	Б1.Б.17	Деловые коммуникации	3
	Б1.Б.10	Информационные технологии в менеджменте	4,5
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	7
ОК-6 способностью к самоорганизации и самообразованию	Б1.Б.01	История	1
	Б1.В.01	Психология управления	2

	Б1.Б.11	Теория менеджмента	2,4
	Б1.Б.03	Иностранный язык	1,2,4,5
	Б2.В.01(У)	Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	3,6
	Б1.Б.02	Философия	4
	Б1.Б.17	Деловые коммуникации	4
	Б1.В.10	Управление качеством	5
	Б1.В.ДВ.09.01	Лидерство	7
	Б1.В.ДВ.09.02	Документирование управленческой деятельности	7
	Б1.В.ДВ.09.03	Психология личности и профессиональное самоопределение	7
	Б1.В.ДВ.11.01	Инновационный менеджмент	7
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	8
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Б1.Б.17	Деловые коммуникации	1
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	2
ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Б1.В.ДВ.01.01	Экономическая социология	1
	Б1.В.ДВ.01.02	Экономическая политология	1
	Б1.В.ДВ.01.03	Психосаморегуляция обучающегося с ограниченными возможностями здоровья	1
	Б1.В.01	Психология управления	2
	Б1.Б.17	Деловые коммуникации	3
	Б1.В.ДВ.07.01	Корпоративный менеджмент	4
	Б1.В.ДВ.07.02	Управление в агропромышленном комплексе	4
	Б2.В.02(П)	Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	7,9
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	11

6.1.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Опрос (коллоквиум), тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе
2	Деловая переписка	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Опрос (коллоквиум), тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе
3	Деловые беседы и совещания	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Опрос (коллоквиум), тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе
4	Деловые переговоры	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Опрос (коллоквиум), тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе индивидуальные домашние задания (расчетные задания),
5	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Опрос (коллоквиум), тестирование письменное, выступление на семинаре, индивидуальные домашние задания (расчетные задания), эссе
6	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Опрос (коллоквиум), тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе
7	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2	Опрос (коллоквиум), тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Текущий контроль осуществляется в виде оценивая ответов студентов во время опросов (коллоквиумов), письменного и компьютерного тестирования, выступлений на семинарах, индивидуальных домашних заданий (расчетных заданий) и эссе. Тестирование проводится на третьем и шестом и восьмом практических занятиях, выявляет готовность студентов к практической работе и оценивается до 10 баллов. Максимальная оценка выполнения каждого практического занятия – 5 баллов.

Промежуточный контроль знаний проводится в форме зачета, включающие теоретические вопросы и практическое задание, и оценивается до 30 баллов. В результате текущего и промежуточного контроля знаний студенты получают зачет по курсу.

Форма оценочного средства	Количество работ (в семестре)	Максимальный балл за 1 работу	Итого баллов
Обязательные			
Выступления на практическом занятии (опрос)	3	5	15,0
Контрольное тестирование в	3	10	30,0

системе MOODLE			
Контроль самостоятельной работы - опрос (коллоквиум)	3	5	15,0
Индивидуальные домашние задания (проект)	1	10	10
Итого	-	-	70,0
Дополнительные			
Выступление с рефератом, докладом, сопровождающееся мультимедийной презентацией	1	10	10
Дополнительные индивидуальные домашние задания	2	5	10
Эссе	2	5	10
Итого			30,0

План-график проведения контрольно-оценочных мероприятий на весь срок изучения дисциплины «Деловые коммуникации» для студентов очной формы обучения

	Срок	Название оценочного мероприятия	Форма оценочного средства	Объект контроля
Семестр 3	Семинар 1	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2
	Семинар 2	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум)	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2
	Семинар 3	Текущий контроль	Индивидуальные домашние задания (расчетные задания), тестирование	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2
	Семинар 4	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум)	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2
	Семинар 5	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2
	Семинар 6	Текущий контроль	Тестирование письменное	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2
	Семинар 7	Текущий контроль	Выступление на семинаре, Индивидуальные домашние задания (расчетные задания), тестирование	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2
	Зачет	Промежуточная аттестация	Вопросы к зачету	ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2

Оценка «зачтено», «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 51 балла в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации.

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу:

100-балльная шкала	Традиционная шкала
86 – 100	зачтено
71 – 85	
51 – 70	
50 и менее	не зачтено

6.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Текущий контроль

Оценка за текущую работу на семинарских занятиях, проводимую в форме устного опроса знаний студентов, осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Оценивание ответа студента производится по следующей шкале баллов:

Критерий оценки	ОФ
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса. Дает полный развернутый ответ на основной вопрос. Дает логически обоснованный и правильный ответ на дополнительный вопрос	1,0
Дает достаточно полный ответ, с нарушением последовательности изложения. Отвечает на дополнительный вопрос, но обосновать не может.	0,5
Дает неполный ответ на основной вопрос. Не дает ответа на дополнительный вопрос.	0,2
Нет ответа	0

Выступление студента с докладом предполагает значительную самостоятельную работу студента, поэтому оценивается по повышенной шкале баллов. В балльно-рейтинговой системе выступление с докладом относится к дополнительным видам работ. Шкала дифференцирована по ряду критериев. Общий результат складывается как сумма баллов по представленным критериям. Максимальный балл за выступление с докладом – 5 баллов.

Критерий оценки	Балл
Актуальность темы	0,5
Полное раскрытие проблемы	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,0
Наличие презентации	2,0
Наличие ответов на вопросы аудитории	0,5
Логичность и последовательность изложения	0,3
Отсутствие ошибочных или противоречивых положений	0,2
Итого	5

Опрос (коллоквиум) является одним из обязательных этапов формирования аттестационного минимума для получения допуска к зачету/экзамену. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в результате каждого этапа промежуточной аттестации – 10 баллов. Оценка ответа студента складывается как среднее значение при ответе на вопросы преподавателя, каждый из которых оценивается по следующей шкале:

Критерий оценки	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	10
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	8
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	6
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	5
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 5

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 10 баллов. За семестр по результатов трех этапов тестирования студент может набрать до 30 баллов.

Критерии оценивания индивидуальных домашних заданий устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания – 10 балла. Общий максимальный результат за обязательные виды работ, включающих две части – 15 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 3,5 балла. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	2
Использование наиболее актуальных данных (последней редакции закона, последних доступных статистических данных и т.п.)	2
Обоснованность и доказательность выводов в работе	2
Оригинальность, отсутствие заимствований	2
Правильность расчетов/ соответствие нормам законодательства	2
<i>Итого</i>	10

Оценивается эссе максимум в 5 балла, которые формируют премиальные баллы студента за дополнительные виды работ, либо баллы, необходимые для получения допуска к зачету. Эссе оценивается в соответствии со следующими критериями:

Критерий	Балл
Соответствие содержания заявленной теме	0,3
Логичность и последовательность изложения	0,8
Наличие собственной точки зрения	2
Обоснованность выводов, наличие примеров и пояснений	1
Использование в эссе финансовой, неупрощенной терминологии	0,9
<i>Итого</i>	5

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация заключается в объективном выявлении результатов обучения, которые позволяют определить степень соответствия действительных результатов обучения и запланированных в программе. Направление на оценивание обобщенных результатов обучения, выявление степени освоения студентами системы знаний и умений, полученных в результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации».

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» включает зачет.

Зачет как форма контроля проводится в конце первого учебного семестра и предполагает оценку освоения знаний и умений, полученных в ходе учебного процесса. Для допуска к зачету студент должен пройти текущую аттестацию, предполагающую набор от 51 до 70 баллов, а также получение премиальных баллов за выполнение дополнительных видов работ. Метод контроля, используемый на зачете – устный.

Зачетный билет включает 3 вопроса, два из которых позволяют оценить уровень знаний, приобретенных в процессе изучения теоретической части, а один – оценить уровень понимания студентом сути явления и способности высказывать суждения, рекомендации по заданной проблеме. Поэтому вопросы к зачету разделены на 2 части:

- вопросы для оценки знаний
- вопросы для оценки понимания/умения.

Для промежуточной аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено 30 баллов. Аттестация производится отдельно по каждому вопросу билета. Вопросы

теоретического курса оцениваются в 15 баллов максимум каждый. Вопрос на понимание/умение – максимум в 10 баллов. Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 51 балла.

Для промежуточной аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено 30 баллов. Аттестация производится отдельно по каждому вопросу билета.

Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 70 баллов, поскольку суммарный результат по итогам текущей и промежуточной аттестации не может превышать 100 баллов.

6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (полный комплект фондов оценочных средств приводится в Приложение 1)

Примерный перечень вопросов к зачету *Вопросы для оценки знаний теоретического курса*

1. Сущность и виды коммуникаций
2. Коммуникация как функция управления организацией
3. Понятие организации
4. Особенности внутренних коммуникаций в организации
5. Структура внутренних коммуникаций
6. Виды коммуникаций в организации
7. Межличностные коммуникации в организации
8. Современные коммуникационные технологии в организации
9. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации
10. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы
11. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс
12. Деловая коммуникация
13. Деловое совещание
14. Пресс-конференция
15. Деловые переговоры
16. Деловая презентация: цели презентации, подготовка, составление
17. Презентация товара при продаже
18. Типы презентации товаров и услуг
21. Коммуникативные приемы подхода к покупателю
22. Самопрезентация: положительный имидж, анализ своих целей
24. Как проанализировать свой «товар»
25. Приемы установления контакта
26. Знакомство
27. Деловая одежда
28. Уверенность в себе
29. Открытость и закрытость для окружающих
30. Позитивный тип делового партнера
31. Респектабельный тип делового партнера
32. Оптимально настроенный тип делового партнера
33. Познавательное общение
34. Убеждающее общение
35. Экспрессивное общение
36. Суггестивное общение
37. Ритуальное общение

38. Особенности маркетинговых коммуникаций
39. Процесс маркетинговых коммуникаций
40. Вербальные средства коммуникации
41. Слушание в деловой коммуникации
42. Невербальные средства коммуникации
43. Организация пространственной среды
44. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации
45. Манипуляции в общении
46. Гендерный аспект коммуникативного поведения
47. Критика и комплименты в деловой коммуникации
48. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
49. Барьеры в общении
50. Публичная речь
51. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
52. Формы деловой коммуникации
53. Деловая беседа по телефону
54. Дискуссия
55. Роль и место коммуникации в процессе общения
56. Менеджер как информационно – коммуникативный центр

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о характеристиках внешней среды.
4. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
5. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
6. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
7. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях?
8. Опишите схемы координации.
9. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
10. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
11. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
12. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
13. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
14. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
15. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
16. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
17. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
18. Какие способы передачи информации вы знаете?
19. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
20. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
21. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
22. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
23. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
24. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
25. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

26. Каковы основные функции деловой беседы?
27. Какие виды бесед вы знаете?
28. От чего зависит эффективность делового разговора?
29. Какие типы совещаний вы знаете?
30. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
31. Что представляет собой пресс-конференция?
32. С какой целью проводятся пресс-конференции?
33. В чем специфика проведения пресс-конференции?
34. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
35. Что вы знаете о целях переговоров?
36. Как подготовиться к переговорам?
37. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
38. Какие стили ведения переговоров вы знаете?
39. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
40. Каковы цели презентации?

Образцы тестовых заданий

1. Коммуникация – это :

- А) совокупность стадий, которые проходит организация за период своего существования
- Б) система понятий и ценностей, принимаемых сотрудниками организации и определяющих их поведение
- В) специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
- Г) сознательно координируемое социальное образование с определенными границами, которое функционирует на относительно постоянной основе для достижения общей цели

2. 55% всех коммуникаций производится за счет

- А) параметры речи
- Б) языка телодвижений
- В) письменной документации
- Г) речевого диалога

3. К параметрам речи не относят:

- А) интонацию
- Б) тембр голоса
- В) частоту дыхания
- Г) одежду

4. Какому ученому принадлежит труд «Предприятие будущего», в котором организация представляется как система, образуемая определенными функциями: организацией, коммуникацией и мотивацией

- А) А. Файоль
- Б) Г. Аммельбург
- В) М. Вебер
- Г) Э. Мэйо

5. Способы координации деятельности на предприятии были впервые выделены:

- А) Э. Мэйо
- Б) А. Маслоу
- В) Г. Аммельбург
- Г) Г. Минцберг

6. Коммуникативный процесс – это :

А) взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией

Б) процесс анализа, прогнозирования и оценки ситуации, выбора и согласования наилучшего альтернативного варианта достижения поставленной цели

В) деятельность, осуществляемая по определенной технологии с использованием различных методов и технических средств, направленная на разрешение определенной управленческой ситуации путем формирования, а затем реализации воздействия на объект управления

Г) внешнее проявление культуры организации, в то время как субъективные элементы отражают личностно – психологический климат в коллективе

7. Среди элементов цепи коммуникации не числится:

А) кодирование

Б) передача сигнала

В) помехи и барьеры

Г) ожидание

8. К техническим средствам коммуникации не относят:

А) телетайп

Б) интернет

В) газеты

Г) движение

9. На практике число ступеней передачи информации не должно превышать

А) 2 - 3

Б) 3-4

В) 5 - 6

Г) 7 - 8

10. Аргументация - это:

А) процесс обмена информацией, протекающий по формализованным каналам

Б) процесс обмена информацией, протекающий по неформализованным каналам

В) процесс суждений, проводимых в подтверждение истинности другого суждения

Г) стандартизованный обмен информацией по заранее установленным правилам

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библи.	на каф.
1	Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html	Н. А. Коноплева	М. : ФЛИНТА, 2013.	Все разделы	3	Эл рес	-

2	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник- https://e.lanbook.com/book/103741	Э. М. Лисс	Москва : Дашков и К, 2018.	Все разделы	3	Эл рес	-
---	--	------------	----------------------------	-------------	---	--------	---

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении и разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библи.	на каф.
1	Международный культурный обмен и деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.htm	Е. Л. Маслова	М. : Дашков и К, 2018.	Все разделы	3	Эл рес	-

7.3. Программное обеспечение

Программное обеспечение

Офисные программы: Microsoft Office 2007; Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Visual Studio 2008-2015, по программе MS DreamSpark MS Project Professional 2016, по программе MS DreamSpark, MS Visio 2007-2016, по программе MS DreamSpark, MS Access 2010-2016, по программе MS DreamSpark MS Windows, 7 pro 8 pro 10 pro, 1С: Предприятие 8, MapInfo, Business Studio, Irbis, My Test, Консультационно-справочные службы Гарант, Консультант.

Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»

Название сайта	Адрес сайта
Справочно-поисковые системы	
Рамблер	http://www.rambler.ru/
Яндекс	http://www.ya.ru/
Информационные агентства	
Интерфакс	http://www.interfax.ru/
РосБизнес Консалтинг	http://www.rbc.ru/
Федеральная служба государственной статистики	http://www.gks.ru/
Электронные библиотечные системы	
Издательство «Лань» Электронно-библиотечная система	http://e.lanbook.com/
Правовые системы	
Гарант	http://www.garant.ru/
Консультант +	http://www.consultant.ru/
Кодекс	http://www.kodeks.ru/

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (Приложение 3)

Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля, задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний и формирования умений представлены в приложении 3.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Ауд. 35а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (1 шт.), столы (30 шт.), стулья (60 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска аудиторная (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
Ауд. 38а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (1 шт.), столы (17 шт.) (3-хместных - 6, 2-хместных - 11), стулья (38 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран рулонный настенный (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
Ауд. 45а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (1 шт.), столы (6 шт.), стулья (18 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), стол компьютерный (10 шт.), стулья (10 шт.), демонстрационное оборудование (компьютер Intel G32603 3 GHz 3 М (10 шт.), полотно рулонное (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия ОС Windows 8. Microsoft Office Standard 2013. Электронный периодический справочник «Система Гарант». Справочная правовая система КонсультантПлюс. Project Expert 7 Holding . Архиватор 7-Zip, растровый графический редактор GIMP, программа для работы с электронной почтой и группами новостей MozillaThunderbird , офисный пакет приложений LibreOffice, веб-браузер MozillaFirefox, медиапроигрыватель VLC

Ауд. 57а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (2 шт.), парта 3-х местная со скамейкой (6 шт.), парта 4-х местная со скамейкой (6 шт.), столы ученические (4 шт.), стулья (8 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (проекционный экран LUMIEN (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), моноблок Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
----------	--

Помещения для самостоятельной работы студентов:

ауд. 236

- интерактивная доска HitachiStarboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук AcerAsp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.);

- Office 2007 Suites, GIMP, MozillaFirefox, MozillaThinderbird, 7-Zip, Справочная правовая система КонсультантПлюс, Электронный периодический справочник «Система Гарант», LibreOffice, ОСWindows 7.

ауд. 123

- персональный компьютер с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличительOptelecWideScreen (1 шт.);

- Office 2007 Suites GIMP MozillaFirefoxMozillaThinderbird 7-Zip Справочная правовая система КонсультантПлюс Электронный периодический справочник «Система Гарант» LibreOffice ОС Windows 7.

Научно-техническая библиотека, соответствующая действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники безопасности.

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации»

В соответствии с требованиями ФГОС ВО и рекомендациями ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02. Менеджмент для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины разработан «Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации», являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса настоящей дисциплины.

Этот фонд включает:

- а) паспорт фонда оценочных средств;
- б) фонд текущего контроля:

- комплекты вопросов для устного опроса, перечень примерных тем докладов и критерии оценивания;
- комплект вопросов к опросу (коллоквиуму) и критерии оценивания;
- комплект тестовых заданий и критерии оценивания;
- комплект индивидуальных домашних заданий и критерии оценивания;
- темы эссе и критерии оценивания.

Формы текущего контроля предназначены для оценивания уровня сформированности компетенций на определенных этапах обучения.

- в) фонд промежуточной аттестации:

- вопросы к зачету, экзамену и критерии оценивания;

Фонд оценочных средств является единым для всех профилей подготовки.

В Фонде оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены оценочные средства сформированности предусмотренных рабочей программой компетенций.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «деловые коммуникации »

Форма контроля	ОК-2	ОК-4	ОК-6	ОПК-4	ПК-2
Формы текущего контроля					
Опрос (коллоквиум) контрольная	+	+	+		
Тестирование письменное	+	+	+		
Выступление на семинаре	+	+	+		
Индивидуальные домашние задания (расчетные задания)	+	+	+	+	+
Эссе	+	+	+		
Формы промежуточного контроля					
Зачет	+	+	+	+	+

Объекты контроля и объекты оценивания

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе	анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики	навыками участия в научных дискуссиях
ОК-4	способностью к	общую	анализировать	применением

	коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения	коммуникационные процессы	основных инструментов продуктивной деловой коммуникации
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию	понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня	определять подходы, применяемые людьми в процессе познания	представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций	осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку	составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспериментальных материалов, документов
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	- типологию, стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации; - манипулятивные приемы, к которым могут прибегать участники деловых коммуникаций	предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе коммуникаций и в отношениях между личностями, группами, организациями	Умением предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в условиях расхождения мотивов, мнений, ожиданий и при осуществлении попыток манипуляции

Состав фондов оценочных средств по формам контроля:

Форма контроля	Наполнение	ОФ
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ		
Выступление на семинаре	Комплекты вопросов для устного опроса Перечень примерных тем докладов Критерии оценки	7 25
Опрос (коллоквиум, письменная контрольная работа)	Перечень вопросов, выносимых на опрос (коллоквиум) критерии оценки	16
Тестирование письменное	Комплекты тестов критерии оценки	3

Индивидуальные домашние задания (расчетные задания)	Задания, обязательные для выполнения Дополнительные задания критерии оценки	1 10
Эссе	Комплект примерных тем эссе критерии оценки	1
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ		
Зачет	Вопросы к зачету критерии оценки	56

Распределение баллов в соответствии с балльно-рейтинговой системой по формам текущего контроля

Для очной формы обучения (на один семестр)

Форма оценочного средства	Количество работ (в семестре)	Максимальный балл за 1 работу	Итого баллов
Обязательные			
Выступления на практическом занятии (опрос)	3	5	15,0
Контрольное тестирование в системе MOODLE	3	10	30,0
Контроль самостоятельной работы - опрос (коллоквиум)	3	5	15,0
Индивидуальные домашние задания (проект)	1	10	10
Итого	-	-	70,0
Дополнительные			
Выступление с рефератом, докладом, сопровождающееся мультимедийной презентацией	1	10	10
Дополнительные индивидуальные домашние задания	2	5	10
Эссе	2	5	10
Итого			30,0

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1. Формы текущего контроля освоения компетенций

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с Уставом академии, локальными документами академии и является обязательной.

Данная аттестация проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем. Текущий контроль проводится с целью оценки и закрепления полученных знаний и умений, а также обеспечения механизма формирования количества баллов, необходимых студенту для допуска к зачету/экзамену. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется с выставлением баллов.

Формы текущего контроля и критерии их оценивания дифференцированы по видам работ - обязательные и дополнительные. К обязательным отнесены формы контроля,

предполагающие формирование проходного балла на зачет/экзамен в соответствии с принятой балльно-рейтинговой системой по дисциплине. К дополнительным отнесены формы контроля, предполагающие формирование премиальных баллов студента, а также баллов, необходимых для формирования минимума для допуска к зачету/экзамену в том случае, если они не набраны по обязательным видам работ.

К обязательным формам текущего контроля отнесены:

- выступление на семинаре;
- опрос (коллоквиум);
- тестирование письменное;
- индивидуальные домашние задания.

К дополнительным формам текущего контроля отнесены:

- дополнительные индивидуальные домашние задания;
- эссе
- дополнительное выступление на семинаре.

1.1.1 Выступление на семинаре

Пояснительная записка

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях, организованных в традиционной форме обучения. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам организации финансовых отношений. Вторая часть является не обязательной и решение о подготовке доклада или проблемного вопроса для обсуждения студентом принимается самостоятельно.

Таким образом, фонд оценочных средств по данной форме контроля включает в себя 2 элемента:

- вопросы для устного опроса и критерии оценки ответов;
- примерные темы докладов и критерии оценки выступления.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-6

Объектами оценивания являются:

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления

1.1.2. Вопросы к семинарским занятиям

Вопросы разделены на части, соответствующие количеству семинаров, проводимых в форме устного опроса. Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания

студентом сути финансовых отношений.

Часть 1.

Вопросы на проверку знаний

1. Сущность и виды коммуникаций
2. Коммуникация как функция управления организацией
3. Особенности внутренних коммуникаций в организации
4. Структура внутренних коммуникаций
5. . Виды коммуникаций в организации
6. Межличностные коммуникации в организации
7. Современные коммуникационные технологии в организации

Вопросы на проверку понимания

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о характеристиках внешней среды.
4. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
5. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
6. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
7. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях?
8. Опишите схемы координации.
9. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
10. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
11. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
12. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
13. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
14. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
15. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?

Часть 2.

Вопросы на проверку знаний

1. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации
2. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы
3. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс

Вопросы на проверку понимания

1. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
2. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
3. Какие способы передачи информации вы знаете?
4. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
5. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
6. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
7. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
8. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
9. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
10. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

Часть 3.

Вопросы на проверку знаний

1. Понятие, цели и задачи деловой коммуникации
2. Деловое совещание
3. Пресс-конференция
4. Деловые переговоры

Вопросы на проверку понимания

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Какие виды бесед вы знаете?
3. От чего зависит эффективность делового разговора?
4. Какие типы совещаний вы знаете?
5. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
6. Что представляет собой пресс-конференция?
7. С какой целью проводятся пресс-конференции?
8. В чем специфика проведения пресс-конференции?
9. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
10. Что вы знаете о целях переговоров?
11. Как подготовиться к переговорам?
12. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
13. Какие стили ведения переговоров вы знаете?
14. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?

Часть 4.

Вопросы на проверку знаний

1. Цели презентации
2. Подготовка к презентации
3. Как сделать презентацию
4. Презентация товара при продаже
5. Типы презентации товаров и услуг
6. Коммуникативные приемы подхода к покупателю

Вопросы на проверку понимания

1. Каковы цели презентации?
2. Что значит подготовить презентацию?
3. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
4. Как сделать презентацию неординарным событием?
5. Каковы особенности презентации товара при продаже?
6. Какие бывают типы презентаций?
7. Что такое презентация с удовлетворением потребностей?
8. Что такое презентация с решением проблемы?
9. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях?

Часть 5.

Вопросы на проверку знаний

1. Положительный имидж
2. Анализ своих целей
3. Как проанализировать свой «товар»
4. Приемы установления контакта
5. Знакомство
6. Деловая одежда
7. Уверенность в себе
8. Закрытость и открытость для окружающих
9. Тип делового партнера

Вопросы на проверку понимания

1. Зачем нужна самопрезентация?

2. Как осуществить анализ личных целей?
3. Что значит проанализировать свой товар?
4. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете?
5. Как осуществить знакомство? Как представиться?
6. Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
7. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
8. Каковы признаки человека, закрытого для других?
9. Каковы преимущества человека, открытого для других?
10. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера?
11. Чем отличается респектабельный тип делового партнера?
12. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
13. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть, если бы вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, в саду и пр.), где вы сейчас находитесь?
14. Можно ли превратить провал в успех? Что вы об этом думаете?
15. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

Часть 6.

Вопросы на проверку знаний

1. Познавательное общение
2. Убеждающее общение
3. Экспрессивное общение
4. Суггестивное общение
5. Ритуальное общение

Вопросы на проверку понимания

1. Как различается общение по направленности?
2. Какие типы взаимодействия вы знаете?
3. Что представляет собой общение как коммуникация?
4. Какова интерактивная функция общения?
5. Что представляет собой перцептивная функция общения?
6. В чем специфика познавательного общения?
7. В чем специфика убеждающего общения?
8. В чем специфика экспрессивного общения?
9. В чем специфика суггестивного общения?
10. В чем специфика ритуального общения?
11. Каковы основные характеристики делового общения?

Часть 7.

Вопросы на проверку знаний

1. Особенности маркетинговых коммуникаций
2. Процесс маркетинговых коммуникаций

Вопросы на проверку понимания

1. Дайте определение маркетинговой коммуникации
2. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций?
3. Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций
4. Какие виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов вы знаете?

1.1.3. Примерные темы докладов

Выступление с докладом на семинаре является дополнительным видом работ для формирования повышенного уровня освоения компетенций и предполагает самостоятельный подбор студентом темы для доклада по согласованию с преподавателем, либо выбор из предложенных тем. Выступление с докладом может осуществляться с применением или без применения презентаций. Регламент выступления – 5-7 минут.

Темы докладов

1. Виды общения
2. Характеристики делового общения
3. Типы приема и передачи информации
4. Человеческая речь как источник информации
5. Стили речи.
6. Речевые средства общения
7. Три уровня слушания
8. Правила эффективной обратной связи
9. Природа и типология невербальной коммуникации
10. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации
11. Внешние проявления эмоциональных состояний
12. Оны и дистанции в деловой коммуникации
13. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации
14. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации
15. Сигналы, выдающие неискренность и обман
16. Физиологические симптомы лжи собеседника
17. Мимика и жестикация при неискренности
18. Вербальные сигналы, выдающие ложь
19. Манипуляции в общении и их характеристики
20. Стратегии манипуляторов
21. Манипулятивные роли по Эрику Берну
22. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли
23. Коммуникативные типы деловых партнеров
24. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения
25. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения
26. Использование критики в деловой коммуникации.
27. Compliment как один из компонентов контактологии
28. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды
29. Виды вопросов для переговоров и торгов
30. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.
31. Составляющие имиджа делового человека
32. Деловые качества
33. Факторы, влияющие на создание имиджа
34. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера
35. Целевые установки речи и их классификация.
36. Психометрические характеристики личности
37. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок
38. Обстановка общения и этикетные формулы
39. Церемонии и этикетные тексты
40. Деловая беседа
41. Деловая беседа по телефону
42. Спор, полемика, дебаты
43. Деловые переговоры
44. Деловые совещания
45. Пресс-конференция
46. Презентация
47. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира
47. Основные особенности русского коммуникативного поведения

49. Метод анализа кейсов
50. Метод анализа инцидентов
51. Метод разбора деловой корреспонденции
52. Метод разыгрывания ролей
53. Метод психологического видеотренинга
54. Методы имитационных и деловых игр
55. Методы генерирования идей

1.1.4. Критерии оценивания

Оценка за текущую работу на семинарских занятиях, проводимую в форме устного опроса знаний студентов, осуществляется в соответствии с балльно - рейтинговой системой. Оценивание ответа студента производится по следующей шкале баллов:

Критерий оценки	ОФ
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса. Дает полный развернутый ответ на основной вопрос. Дает логически обоснованный и правильный ответ на дополнительный вопрос	1,0
Дает достаточно полный ответ, с нарушением последовательности изложения. Отвечает на дополнительный вопрос, но обосновать не может.	0,5
Дает неполный ответ на основной вопрос. Не дает ответа на дополнительный вопрос.	0,2
Нет ответа	0

Выступление студента с докладом предполагает значительную самостоятельную работу студента, поэтому оценивается по повышенной шкале баллов. В балльно-рейтинговой системе выступление с докладом относится к дополнительным видам работ. Шкала дифференцирована по ряду критериев. Общий результат складывается как сумма баллов по представленным критериям. Максимальный балл за выступление с докладом – 5 баллов.

Критерий оценки	Балл
Актуальность темы	0,5
Полное раскрытие проблемы	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,0
Наличие презентации	2,0
Наличие ответов на вопросы аудитории	0,5
Логичность и последовательность изложения	0,3
Отсутствие ошибочных или противоречивых положений	0,2
Итого	5

1.2. Опрос (коллоквиум)

1.2.1. Пояснительная записка

Опрос (коллоквиум) по дисциплине «Деловые коммуникации» используется в качестве формы контроля для проведения контрольной точки. Коллоквиум предполагает проведение «мини-экзамена» по результатам изучения раздела дисциплины.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-6

Объектами оценивания являются:

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления

1.2.2. Перечень вопросов, выносимых на опрос

Опрос 1.

1. Сущность и виды коммуникаций
2. Коммуникация как функция управления организацией
3. Понятие организации
4. Особенности внутренних коммуникаций в организации
5. Структура внутренних коммуникаций
6. Виды коммуникаций в организации
7. Межличностные коммуникации в организации
8. Современные коммуникационные технологии в организации
9. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации
10. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы
11. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс
12. Деловая коммуникация
13. Деловое совещание
14. Пресс-конференция
15. Деловые переговоры
16. Деловая презентация: цели презентации, подготовка, составление
17. Презентация товара при продаже
18. Типы презентации товаров и услуг

Опрос 2.

1. Коммуникативные приемы подхода к покупателю
2. Самопрезентация: положительный имидж, анализ своих целей
3. Как проанализировать свой «товар»
4. Приемы установления контакта
5. Знакомство
6. Деловая одежда
7. Уверенность в себе
8. Открытость и закрытость для окружающих
9. Позитивный тип делового партнера
10. Респектабельный тип делового партнера
11. Оптимально настроенный тип делового партнера
12. Познавательное общение
13. Убеждающее общение
14. Экспрессивное общение
15. Суггестивное общение
16. Ритуальное общение
17. Особенности маркетинговых коммуникаций
18. Процесс маркетинговых коммуникаций

Опрос 3

1. Вербальные средства коммуникации

2. Слушание в деловой коммуникации
3. Невербальные средства коммуникации
4. Организация пространственной среды
5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации
6. Манипуляции в общении
7. Гендерный аспект коммуникативного поведения
8. Критика и комплименты в деловой коммуникации
9. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
10. Барьеры в общении
11. Публичная речь
12. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
13. Формы деловой коммуникации
14. Деловая беседа по телефону
15. Дискуссия
16. Роль и место коммуникации в процессе общения
17. Менеджер как информационно – коммуникативный центр целям

1.2.3. Критерии оценивания

Результаты проведения контрольной точки отражаются в промежуточной ведомости. Опрос (коллоквиум) является одним из обязательных этапов формирования аттестационного минимума для получения допуска к зачету/экзамену. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в результате каждого этапа промежуточной аттестации – 10 баллов. Оценка ответа студента складывается как среднее значение при ответе на вопросы преподавателя, каждый из которых оценивается по следующей шкале:

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	10
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	8
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	6
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	5
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 5

1.3. Тестирование письменное

1.3.1. Пояснительная записка

Тестирование как форма письменного контроля позволяет дать оценку знаниям и навыкам студентов в условиях отсутствия помощи со стороны преподавателя. Тестирование предполагает использование различных видов тестов: закрытый тест (множественный выбор), открытый тест (краткий ответ), тест на выбор верно/неверно, тест на соответствие. Использование различных видов тестов позволяет оценить уровень владения студентами теоретическим материалом, а также умение делать логические выводы.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-6
 Объектами оценивания являются:

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе

российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентностного осуществления

1.3.2. База тестов (примерная)

База тестов 1 этапа

1. Коммуникация – это :

А) совокупность стадий, которые проходит организация за период своего существования

Б) система понятий и ценностей, принимаемых сотрудниками организации и определяющих их поведение

В) специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания

Г) сознательно координируемое социальное образование с определенными границами, которое функционирует на относительно постоянной основе для достижения общей цели

2. 55% всех коммуникаций производится за счет

А) параметры речи

Б) языка телодвижений

В) письменной документации

Г) речевого диалога

3. К параметрам речи не относят:

А) интонацию

Б) тембр голоса

В) частоту дыхания

Г) одежду

4. Какому ученому принадлежит труд «Предприятие будущего», в котором организация представляется как система, образуемая определенными функциями: организацией, коммуникацией и мотивацией

А) А. Файоль

Б) Г. Аммильбург

В) М. Вебер

Г) Э. Мэйо

5. Способы координации деятельности на предприятии были впервые выделены:

А) Э. Мэйо

Б) А. Маслоу

В) Г. Аммильбург

Г) Г. Минцберг

6. Коммуникативный процесс – это :

А) взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией

Б) процесс анализа, прогнозирования и оценки ситуации, выбора и согласования наилучшего альтернативного варианта достижения поставленной цели

В) деятельность, осуществляемая по определенной технологии с использованием различных методов и технических средств, направленная на разрешение определенной управленческой ситуации путем формирования, а затем реализации воздействия на объект управления

Г) внешнее проявление культуры организации, в то время как субъективные элементы отражают личностно – психологический климат в коллективе

7. Среди элементов цепи коммуникации не числится:

- А) кодирование
- Б) передача сигнала
- В) помехи и барьеры
- Г) ожидание

8. К техническим средствам коммуникации не относят:

- А) телетайп
- Б) интернет
- В) газеты
- Г) движение

9. На практике число ступеней передачи информации не должно превышать

- А) 2 - 3
- Б) 3-4
- В) 5 - 6
- Г) 7 - 8

10. Аргументация - это:

- А) процесс обмена информацией, протекающий по формализованным каналам
- Б) процесс обмена информацией, протекающий по неформализованным каналам
- В) процесс суждений, проводимых в подтверждение истинности другого суждения
- Г) стандартизованный обмен информацией по заранее установленным правилам

База тестов 2 этапа

1. Основной способ организации коммуникативной деятельности при взаимодействии двух партнеров:

- А) аргументирование
- Б) диалог
- В) спор
- Г) высказывание

2. Деловое совещание - это:

А) специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий совместный анализ проблем

Б) мероприятие, направленное на информированную и рекламную поддержку имиджа организации

В) форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения

Г) вид дипломатического и этикетного общения

3. Процесс переговоров всегда происходит на:

- А) одном уровне
- Б) двух уровнях
- В) трех уровнях
- Г) четырех уровнях

4. Самым быстрым деловым контактом считается:

- А) деловая беседа по телефону
- Б) факсограмма
- В) пресс - конференция

Г) деловая переписка

5. Оптимальным количеством участников на деловом совещании считается:

А) 3 – 5 человек

Б) 6 – 7 человек

В) 8 – 10 человек

Г) 11 – 15 человек

6. Презентация - это:

А) форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения

Б) первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей

В) мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации

Г) специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий совместный анализ проблем

7. Во время презентации речь ведущего должна быть ровной и укладываться

в:

А) 50 – 100 слов в минуту

Б) 100 – 120 слов в минуту

В) 120 – 150 слов в минуту

Г) 250 – 300 слов в минуту

8. Длительность проведения презентации должна быть в пределах:

А) до 1 часа

Б) 1 – 1,5 часа

В) 1,5 – 2 часа

Г) 2 – 2,5 часа

9. Рекомендуемым временем проведения презентации считается:

А) до 12 часов

Б) после 12 часов

В) после 15 часов

Г) после 17 часов

10. Вид презентации на которой 80 – 90% времени торговому агенту и основной акцент делается на обсуждении предлагаемой продукции, ее полезных свойствах, и предложении сделать заказ на покупку:

А) презентация по памяти

Б) презентация по плану

В) презентация с решением проблем

Г) презентация с удовлетворением потребностей

11. Визуальная вибрация - это:

А) нежелательный эффект от неграмотно подобранной деловой одежды

Б) способ установления контакта при самопрезентации

В) способ знакомства на самопрезентации

Г) проявление уверенности в себе

12. Самопрезентация начинается с:

А) анализа своих целей

Б) анализа своего товара

В) положительного имиджа

Г) приемов установления контакта

13. К основным приемам установления контакта не относят:

А) улыбка и доброжелательный взгляд

Б) приветствие, включающее рукопожатие и слова

В) обращение к партнеру по имени и отчеству

Г) беседа по проблеме

14. Кому принадлежит знаменитое высказывание « ... о человеке судят по личине, которую каждый из нас надевает, для того чтобы соответствовать требованиям общества ...»:

- А) Д. Карнеги
- Б) Янош Нергеш
- В) К. Юнг
- Г) А. Файоль

15. Деловой человек пользующийся у окружающих любовью и уважением, постоянно совершенствующий свои знания и предлагающий окружающим самое лучшее и инновационное:

- А) позитивный тип делового партнера
- Б) респектабельный тип делового партнера
- В) оптимально настроенный тип делового партнера
- Г) открытый для других человек

База тестов 3 этапа

1. К коммуникативным форма познавательного общения не относят:

- А) лекции и семинары
- Б) рефераты
- В) информационно аналитические сообщения
- Г) рекламу

2. Основной целью Экспрессивного общения является:

А) расширение информационного фонда партнера, передача необходимой для профессиональной деятельности информации, комментирование информационных сведений

Б) формирование у деловых партнеров определенных чувств и ценностных ориентаций и установок, убеждение в правомерности стратегий взаимодействия

В) сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию

Г) оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения

3. В практике деловых коммуникаций выделяют:

- А) три вида делового общения
- Б) пять видов делового общения
- В) семь видов делового общения
- Г) девять видов делового общения

4. К коммуникативным средствам и технологиям познавательного общения не относят:

- А) аргументация и доказательство
- Б) дискуссия
- В) ораторское мастерство
- Г) комментарий

5. Ожидаемым результатом суггестивного общения является:

- А) освоение новой информации и применение ее в практической деятельности
- Б) привлечение партнера на свою сторону
- В) провоцирование необходимых чувств
- Г) изменение поведения партнера

6. Маркетинговые коммуникации - это

А) форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения

Б) специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий совместный анализ проблем

В) процесс анализа, прогнозирования и оценки ситуации, выбора и согласования наилучшего альтернативного варианта достижения поставленной цели

Г) процесс передачи обращения от производителя к потребителю с целью предоставить ему товар и услуги организации в привлекательном для целевой аудитории свете

7. Цель маркетинговой коммуникации:

А) воздействие на поведение потребителей

Б) освоение новой информации и применение ее в практической деятельности

В) расширение информационного фонда партнера, передача необходимой для профессиональной деятельности информации, комментирование информационных сведений

Г) мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации

8. Вид коммуникации, не рассчитанный на потребителя

А) реклама

Б) анкеты и опросники

В) заказы

Г) спрос со стороны потребителя

9. Вид коммуникации, не рассчитанный на поставщиков

А) письма

Б) конкуренты

В) заказы

Г) переговоры

10. Функции маркетинговых коммуникаций изменяются в зависимости от:

А) цены товара

Б) рекламы

В) типа решения о покупке

Г) формирования образа и имиджа организации

Оценка освоения компетенций с помощью тестов используется в учебном процессе по дисциплине «Деловые коммуникации» как контрольный срез знаний два раза в первом учебном семестре и два раза во втором. Тестирование, как правило, проводится в электронной форме.

1.3.3. Критерии оценивания

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 5 баллов. За семестр по результатам трех этапов тестирования студент может набрать до 15 баллов.

1.4. Индивидуальные домашние задания (расчетные задания)

1.4.1. Пояснительная записка

Индивидуальные домашние задания являются важным этапом в формировании компетенций обучающегося. Выполнение таких заданий требует не только теоретической подготовки, но и самостоятельного научного поиска. Выполнение заданий и их проверка позволяют сформировать и оценить уровень освоения всех компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Индивидуальное домашнее (расчетное) задание предполагает поиск и обработку статистического, теоретического и практического материала по заданной теме.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2

Объектами оценивания являются:

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления

ОПК-4

Знать: особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций

Уметь: осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку

Владеть: составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспериментальных материалов, документов

ПК-2

Знать:

- типологию, стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации;

- манипулятивные приемы, к которым могут прибегать участники деловых коммуникаций

Уметь: предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе коммуникаций и в отношениях между личностями, группами, организациями

Владеть: умением предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в условиях расхождения мотивов, мнений, ожиданий и при осуществлении попыток манипуляции

1.4.2. Перечень индивидуальных домашних заданий

Индивидуальные домашние задания разделены на 2 части – обязательные для выполнения, являющиеся этапом формирования допуска студента к зачету/экзамену; и дополнительные задания, выполняемые студентом в целях формирования повышенного уровня освоения компетенций, а также в том случае, если в течение семестра студент не смог набрать количество баллов, необходимое для допуска. Учебным графиком дисциплины предусмотрено выполнение 1 обязательного домашнего задания.

Задание, обязательное для выполнения

Комплексное индивидуальное задание «Презентация»

Цель занятия: развить у студентов практические навыки к самостоятельной работе при сборе информации, анализе и оценке проблемы, способам использования основных приемов деловых коммуникаций, соединенных в едином целом проекте.

Задание является творческой и самостоятельной работой студента, оформляемой в качестве проекта – презентации. В качестве объекта исследования может выступать любой объект исследования (не обязательно предложенный в задании).

Вариант А (предложенное)

Руководитель организации поручил вам подготовить прием по случаю 5-летия со дня ее основания, на который он хотел бы пригласить учредителей с женами, представителей администрации, прессу, деятелей культуры, известных предпринимателей и свою «команду» руководителей с женами. Он попросил подготовить программу презентации, форму приема, рассадку за столом, культурную программу.

Вид презентаций			
Личная презентация		Презентация организации	
Вид презентаций	1. Прием на работу (собеседование, встреча с руководителем)	Вид презентаций	1. Открытие организации или ее филиалов
	2. Конкурс (на замещение должности, проекта, учебника)		2. Ввод (нового здания, производства, техпроцесса, продукта и т.п.)
	3. Аттестация по итогам работы за 3 – 5 лет		3. Реорганизация (слияние, укрупнение, разукрупнение)
	4. Присвоение ученой степени и звания		4. Достижения в работе (госаккредитация, запуск нового изделия, получение сертификата качества)
	5. Получение награды (медали, ордена, звания)		5. Юбилеи организации (5, 10, 15, 20, 25, 30, 40, 50 и т.д.)
	6. Юбилей и торжественные даты (18, 25, 50, 55, 60, 70, 75 лет и т.д.)		
Форма презентаций	1. выставка работ	Форма презентаций	1. Выставка
	2. Конференция, семинар		2. День открытых дверей
	3. Прием «круглый стол»		3. Конференция, семинар
	4. Торжественный вечер, бенедис, банкет		4. «Круглый стол»
			5. Благотворительный вечер
			6. Прием, банкет

Рисунок 1 – Виды презентаций

Постарайтесь подготовить решение следующих вопросов: приглашение на прием; выбор вида приема; подготовка приема; программа презентации; культурная программа; меню банкета, включая напитки; рекомендации по одежде участникам приема; инструкции персоналу (официантам, сотрудникам) по поведению за столом; смета расходов; рассадка за столом; проведение приема; завершение приема и уход гостей.

Вариант Б (предложенное)

Кадровое агентство «Эталон» решило открыть новое направление деятельности – оказание платной услуги по составлению «Резюме». Директор агентства решил дать равные возможности всем специалистам – менеджерам проявить себя. С этой целью было предложено, в строго установленный срок, всем заинтересованным лицам разработать свои проекты и представить их в виде презентации для специально сформированной отборочной комиссии.

Вариант В (предложенный самим студентом и составленный по указанному ниже алгоритму)

Презентация – это официальное представление какого - либо лица или организации широкой общественности.

Для эффективного проведения данного мероприятия необходимо разработать:

- деловую программу;
- культурную программу;
- прием

Программа презентации		
Деловая программа	Культурная	Банкет (прием)
1. Виды презентации	1. Концерт	1. Вид приема (фуршет, обед, ужин)
2. Формы презентации	2. Спектакль	2. Подготовка приема
3. Рассылка приглашений	3. Выставка	3. Меню банкета
4. Выступления (список и тезисы)	4. Конкурсы	4. Инструкции персоналу
5. Подготовка помещений и охрана	5. Танцы, дискотека	5. Встреча гостей. Рассадка за столом
6. Транспортное и техническое обслуживание	6. Охрана	6. Проведение приема
7. Проведение деловой программы		7. Завершение. Уход гостей
Экономика презентации (смета расходов, договоры, оплата счетов)		

Рисунок 2 – Программа презентации

Приглашение на презентацию

Приглашение на мероприятие осуществляется за 1 – 2 недели до официального мероприятия. Выбор формы приглашения для личной презентации произвольный (разрабатывается самостоятельно студентом в соответствии с требованиями и правилами делового этикета). Форма приглашения на презентацию организации осуществляется строго в соответствии с требованиями дипломатической и деловой переписки (корреспонденции).

Для упрощения данной работы рекомендуется предварительно сгруппировать перечень всей необходимой информации.

Документ презентации – это стандартный набор информации об объекте презентации, на основании которого составляется официальное приглашение на мероприятие.

Приглашение на личную презентацию может быть изготовлено в виде красочной открытки, брошюры, буклета (может быть предложенный студентом вариант)

Таблица 1 – Документ личной презентации (резюме)

№ п/п	Разделы	Характеристика
1.	Библиографические данные (ФИО, дата и место рождения, семейное положение)	
2.	Фотография (цветная или черно – белая, размер 3 – 4 см или 4 – 6 см)	
3.	Координаты (адрес, телефон, E-mail)	
4.	Образование (техникум, институт, специальность по диплому, повышение квалификации)	
5.	Приобретенная квалификация (профессия, разряды, специальность, степень и звания)	
6.	Этапы трудовой деятельности (сроки, организация, должность)	
7.	Знания и умения по видам деятельности: производственная, управленческая, научная, педагогическая, медицинская, художественная, физкультурная, общественная	
8.	Профессиональный опыт (в каких видах, число лет)	
9.	Особые отличия и качества (хобби, увлечения, награды)	
10.	Рекомендации (ФИО, должность, координаты)	

Таблица 2 – Документ презентации организации

№ п/п	Разделы (показатели)	Характеристики (количественные и качественные)
1.	Полное и сокращенное название организации	
2.	Организационно – правовая форма	
3.	Координаты (адрес, телефон, E-mail, страницы в Интернете)	
4.	Дата создания организации	
5.	Краткая история (этапы, результаты, люди)	
6.	Отрасль народного хозяйства	
7.	Подотрасль (вид деятельности)	
8.	Основные виды продукции и услуг с указанием годового объема выпуска, нат.ед.	
9.	Выручка от реализации товаров и услуг, тыс.руб./гол.	
10.	Среднесписочная численность персонала, чел.	
11.	Количество структурных подразделений (цехов, отделов, служб)	
12.	Доля продаж на региональном (районном) рынке, %	
13.	Качество продукции и услуг, % (опросы, сертификаты,	

	стандарты)	
14.	Стоимость основных средств, тыс.руб.	
15.	Управление персоналом (квалификация, дисциплина и др.)	
16.	Маркетинг организации (среда, коммуникации, управление и др.)	
17.	Инжиниринг (НИР, ОКР, инновации и др.)	
18.	Особые достижения (награды, выставки, конкурсы)	
19.	Отличительные особенности (конкурентные преимущества по видам деятельности)	
20.	Наличие стратегического или 5-летнего плана	

Дополнительные задания

Задание 1.

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

1) заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

2) отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?

- Как выполнил Балда свои обязанности?

3) оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 2.

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 3.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш

предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы должны вести себя?

Задание 4.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задание 5.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 6.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 7.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задание 8.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 9.

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задание 10.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «заикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите	

это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание 11.

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание 12.

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 13.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 14.

Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преysкyрант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование;

абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 15.

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:
 - а) как улучшить внешнее впечатление;
 - б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 16.

Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация
- участие в деловом совещании
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.

2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.

3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.

4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.

5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.

6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Задание 17.

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо: расположить к себе клиента, убедить его сделать заказ сразу, убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- весельчак
- жадный, но с деньгами
- педант
- бизнес-леди
- самовлюбленный
- молодой руководитель
- интеллигент

- невежда
- иностранец
- не принимающий сам решения
- новатор
- рационалист
- своевластный
- неуверенный в себе
- нервозный
- консерватор
- «воображала»
- «грубиян»
- «франт»
- случайный

Задание 18

Замените «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

Задание 19

Вам необходимо напомнить о себе клиенту после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу? Как беседа (лично или по телефону) будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

Задание 20

Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы всегда опаздываете	
2. Вы всегда противоречите мне	
3. Ты никогда не доводишь свои планы до конца	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
7. Вы всегда на что-то жалуетесь	

Задание 21

Вы менеджер рекламного агентства. Обещали клиенту срочное выполнение заказа. Вам надо убедить уложиться в эти сроки дизайнера или бригадира, которые на данный момент очень перегружены

Задание 23

Вам необходимо убедить клиента разместить заказ именно в вашем рекламном агентстве. Вы знаете потребности клиента, но есть определенные сложности:

- ваши услуги дороже, чем у конкурентов;
- сроки выполнения заказа больше, чем у конкурентов;
- все равнозначно, но имя фирмы-конкурента более известно.

Задание 24

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

- к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 25

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 26

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 27

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание 28

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две - три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

1.4.3. Критерий оценивания основного задания

Критерии оценивания устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания. Общий максимальный результат за обязательные виды работ – 3 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 3 баллов. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	3
Использование наиболее актуальных данных	3
Обоснованность и доказательность выводов в работе	3
Оригинальность, отсутствие заимствований	3
Правильность расчетов	3
<i>Итого</i>	<i>15</i>

1.4.4. Критерии оценивания дополнительного задания

Критерии оценивания индивидуальных домашних заданий устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания – 1 балл. Общий максимальный результат за обязательные виды работ – 5 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 5 баллов. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	1
Использование наиболее актуальных данных (последней редакции закона, последних доступных статистических данных и т.п.)	1
Обоснованность и доказательность выводов в работе	1
Оригинальность, отсутствие заимствований	1
Правильность расчетов/ соответствие нормам законодательства	1
<i>Итого</i>	<i>5</i>

1.5. Эссе

1.5.1. Пояснительная записка

Эссе как форма оценочного средства помогает оценить уровень творческих и аналитических способностей студента. Кроме того, выполнение эссе предполагает

высказывание личной точки зрения автора, не претендующей на однозначное решение поставленной проблемы.

Объектом данной формы контроля выступает компетенция: ОК-2, ОК-4, ОК-6

Объектами оценивания являются:

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления

Примерные темы эссе

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.

29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
35. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
36. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
38. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
39. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
40. Психологические требования организации беседы.
41. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
42. Практическое значение исследований в области психологии общения.

1.5.2. Критерии оценивания

Оценивается эссе максимум в 5 балла, которые формируют премиальные баллы студента за дополнительные виды работ, либо баллы, необходимые для получения допуска к зачету /экзамену. Эссе оценивается в соответствии со следующими критериями:

Критерий	Балл
Соответствие содержания заявленной теме	1
Логичность и последовательность изложения	1
Наличие собственной точки зрения	1
Обоснованность выводов, наличие примеров и пояснений	1
Использование в эссе неупрощенной терминологии	1
<i>Итого</i>	<i>5</i>

2. Формы промежуточного контроля

Промежуточная аттестация заключается в объективном выявлении результатов обучения, которые позволяют определить степень соответствия действительных результатов обучения и запланированных в программе. Направление на оценивание обобщенных результатов обучения, выявление степени освоения студентами системы знаний и умений, полученных в результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации».

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» включает зачет

2.1. Зачет

2.1.1. Пояснительная записка

Зачет как форма контроля проводится в конце первого учебного семестра и предполагает оценку освоения знаний и умений, полученных в ходе учебного процесса. Для допуска к зачету студент должен пройти текущую аттестацию, предполагающую набор от 51 до 70 баллов, а также получение премиальных баллов за выполнение дополнительных видов работ. Метод контроля, используемый на зачете – устный.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2

Объектами оценивания являются:

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления

ОПК-4

Знать: особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций

Уметь: осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку

Владеть: составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспериментальных материалов, документов

ПК-2

Знать:

- типологию, стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации;
- манипулятивные приемы, к которым могут прибегать участники деловых коммуникаций

Уметь: предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе коммуникаций и в отношениях между личностями, группами, организациями

Владеть: умением предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в условиях расхождения мотивов, мнений, ожиданий и при осуществлении попыток манипуляции

2.1.2. Вопросы к зачету

Зачетный билет включает 3 вопроса, два из которых позволяют оценить уровень знаний, приобретенных в процессе изучения теоретической части, а один – оценить уровень понимания студентом сути явления и способности высказывать суждения, рекомендации по заданной проблеме. Поэтому вопросы к зачету разделены на 2 части:

- вопросы для оценки знаний
- вопросы для оценки понимания/умения

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Сущность и виды коммуникаций
2. Коммуникация как функция управления организацией
3. Понятие организации
4. Особенности внутренних коммуникаций в организации
5. Структура внутренних коммуникаций
6. Виды коммуникаций в организации
7. Межличностные коммуникации в организации
8. Современные коммуникационные технологии в организации
9. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации
10. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы

11. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс
12. Деловая коммуникация
13. Деловое совещание
14. Пресс-конференция
15. Деловые переговоры
16. Деловая презентация: цели презентации, подготовка, составление
17. Презентация товара при продаже
18. Типы презентации товаров и услуг
21. Коммуникативные приемы подхода к покупателю
22. Самопрезентация: положительный имидж, анализ своих целей
24. Как проанализировать свой «товар»
25. Приемы установления контакта
26. Знакомство
27. Деловая одежда
28. Уверенность в себе
29. Открытость и закрытость для окружающих
30. Позитивный тип делового партнера
31. Респектабельный тип делового партнера
32. Оптимально настроенный тип делового партнера
33. Познавательное общение
34. Убеждающее общение
35. Экспрессивное общение
36. Суггестивное общение
37. Ритуальное общение
38. Особенности маркетинговых коммуникаций
39. Процесс маркетинговых коммуникаций
40. Вербальные средства коммуникации
41. Слушание в деловой коммуникации
42. Невербальные средства коммуникации
43. Организация пространственной среды
44. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации
45. Манипуляции в общении
46. Гендерный аспект коммуникативного поведения
47. Критика и комплименты в деловой коммуникации
48. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
49. Барьеры в общении
50. Публичная речь
51. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
52. Формы деловой коммуникации
53. Деловая беседа по телефону
54. Дискуссия
55. Роль и место коммуникации в процессе общения
56. Менеджер как информационно – коммуникативный центр

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о характеристиках внешней среды.
4. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
5. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
6. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
7. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях?

8. Опишите схемы координации.
9. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
10. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
11. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
12. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
13. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
14. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
15. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
16. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
17. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
18. Какие способы передачи информации вы знаете?
19. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
20. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
21. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
22. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
23. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
24. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
25. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
26. Каковы основные функции деловой беседы?
27. Какие виды бесед вы знаете?
28. От чего зависит эффективность делового разговора?
29. Какие типы совещаний вы знаете?
30. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
31. Что представляет собой пресс-конференция?
32. С какой целью проводятся пресс-конференции?
33. В чем специфика проведения пресс-конференции?
34. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
35. Что вы знаете о целях переговоров?
36. Как подготовиться к переговорам?
37. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
38. Какие стили ведения переговоров вы знаете?
39. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
40. Каковы цели презентации?

2.1.3. Критерии оценивания

Для промежуточной аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено до 30 баллов. Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент не набрал нужное количество баллов для получения зачета – 51.

Студент, в случае не согласия с набранным за семестр обучения баллом, может сам изъявить желание сдать зачет по вопросам. Суммарный результат по итогам текущей и промежуточной аттестации не может превышать 100 баллов.

Методические указания по подготовке и проведению интерактивных занятий

Интерактивное занятие предполагает как индивидуальную подготовительную работу студента, так и коллективную работу на практическом занятии или семинаре. Содержание интерактивных занятий по основным разделам дисциплины устанавливается в рабочей программе.

Место преподавателя на интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия. Преподаватель также разрабатывает план занятия (обычно, это интерактивные упражнения и задания, в ходе выполнения которых студент изучает материал).

Задачами интерактивных форм обучения являются:

- пробуждение у обучающихся интереса;
- эффективное усвоение учебного материала;
- самостоятельный поиск учащимися путей и вариантов решения поставленной учебной задачи (выбор одного из предложенных вариантов или нахождение собственного варианта и обоснование решения);
- установление взаимодействия между студентами, обучение работать в команде, проявлять терпимость к любой точке зрения, уважать право каждого на свободу слова, уважать его достоинства;
- формирование у обучающихся мнения и отношения;
- формирование жизненных и профессиональных навыков;
- выход на уровень осознанной компетентности студента.

Проведение интерактивных занятий направлено на освоение всех компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации». В рамках осваиваемых компетенций студенты приобретают следующие знания, умения и навыки:

ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2

Объектами оценивания являются:

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления

ОПК-4

Знать: особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций

Уметь: осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку

Владеть: составлением и оформлением аналитических, отчетных и

экспериментальных материалов, документов

ПК-2

Знать:

- типологию, стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации;
- манипулятивные приемы, к которым могут прибегать участники деловых коммуникаций

Уметь: предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе коммуникаций и в отношениях между личностями, группами, организациями

Владеть: умением предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в условиях расхождения мотивов, мнений, ожиданий и при осуществлении попыток манипуляции

1. Учебный план проведения интерактивных занятий

Учебным планом дисциплины для студентов очного отделения предусмотрено 12 (4 лекционных и 8 практических) часов интерактивных занятий в третьем учебном семестре.

Тема	Вид занятия	Кол-во часов
Раздел 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	ЛЗ 1 - лекции визуализации с применением средств мульти-медиа	2
Раздел 2 Деловая переписка	ЛЗ 3 - лекции визуализации с применением средств мульти-медиа	2
Тема 3. Деловые беседы и совещания	ПЗ 6 – деловая игра на тему «Активное слушание»	2
Тема 4. Деловые переговоры	ПЗ 7 – деловая игра на тему «Психо – коммуникативный потенциал деловых партнеров»	2
	ПЗ 8 – учебный фильм «Подводные камни»	2
Тема 5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	ПЗ 9 – учебный фильм «Ваша презентация завтра»	2
Итого		12

Учебным планом дисциплины для студентов заочного отделения предусмотрено 4 практических часа интерактивных занятий в третьем учебном семестре.

Тема	Вид занятия	Кол-во часов
Раздел 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	ЛЗ 1 - лекции визуализации с применением средств мульти-медиа	---
Раздел 2 Деловая переписка	ЛЗ 3 - лекции визуализации с применением средств мульти-медиа	---
Тема 3. Деловые беседы и совещания	ПЗ 6 – деловая игра на тему «Активное слушание»	---
Тема 4. Деловые переговоры	ПЗ 7 – деловая игра на тему «Психо – коммуникативный потенциал деловых партнеров»	2
	ПЗ 8 – учебный фильм «Подводные камни»	---
Тема 5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	ПЗ 9 – учебный фильм «Ваша презентация завтра»	2

2. Порядок организации интерактивных занятий по дисциплине

Интерактивный («Inter» - это взаимный, «act» - действовать) – означает взаимодействовать, находиться в режиме беседы, диалога с кем-либо. Другими словами, в отличие от активных методов, интерактивные ориентированы на более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом и на доминирование активности студентов в процессе обучения. Место преподавателя на интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия. Преподаватель также разрабатывает план занятия (обычно, это интерактивные упражнения и задания, в ходе выполнения которых студент изучает материал).

Интерактивное обучение — это специальная форма организации познавательной деятельности. Она подразумевает вполне конкретные и прогнозируемые цели. **Цель** состоит в создании комфортных условий обучения, при которых студент или слушатель чувствует свою успешность, свою интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным сам процесс обучения, дать знания и навыки, а также создать базу для работы по решению проблем после того, как обучение закончится.

Другими словами, интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие между студентом и преподавателем, между самими студентами.

Принципы работы на интерактивном занятии:

- занятие – не лекция, а общая работа.
- все участники равны независимо от возраста, социального статуса, опыта, места работы.
- каждый участник имеет право на собственное мнение по любому вопросу.
- нет места прямой критике личности (подвергнуться критике может только идея).
- все сказанное на занятии – не руководство к действию, а информация к размышлению.

Интерактивное обучение позволяет решать одновременно несколько задач, главной из которых является развитие коммуникативных умений и навыков. Данное обучение помогает установлению эмоциональных контактов между учащимися, обеспечивает воспитательную задачу, поскольку приучает работать в команде, прислушиваться к мнению своих товарищей, обеспечивает высокую мотивацию, прочность знаний, творчество и фантазию, коммуникабельность, активную жизненную позицию, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность. Использование интерактивных форм в процессе обучения, как показывает практика, снимает нервную нагрузку обучающихся, дает возможность менять формы их деятельности, переключать внимание на узловые вопросы темы занятий.

В учебной дисциплине «Деловые коммуникации» используются три вида интерактивных занятий:

- проблемная лекция;
- деловая дискуссия
- деловая игра.

Проблемная лекция. Активность проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, они самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен был сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает. «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы. На проблемной лекции слушатель находится в социально активной позиции, особенно когда она идет в

форме живого диалога. Он высказывает свою позицию, задает вопросы, находит ответы и представляет их на суд всей аудитории. Когда аудитория привыкает работать в диалогических позициях, усилия педагога окупаются сторицей – начинается совместное творчество. Если традиционная лекция не позволяет установить сразу наличие обратной связи между аудиторией и педагогом, то диалогические формы взаимодействия со слушателями позволяют контролировать такую связь.

Лекция становится проблемной в том случае, когда в ней реализуется принцип проблемности, а именно:

- дидактическая обработка содержания учебного курса до лекции, когда преподаватель разрабатывает систему познавательных задач – учебных проблем, отражающих основное содержание учебного предмета;

- развёртывание этого содержания непосредственно на лекции, то есть построение лекции как диалогического общения преподавателя со студентами.

Диалогическое общение – диалог преподавателя со студентами по ходу лекции на тех этапах, где это целесообразно, либо внутренний диалог (самостоятельное мышление), что наиболее типично для лекции проблемного характера. Во внутреннем диалоге студенты вместе с преподавателем ставят вопросы и отвечают на них или фиксируют вопросы для последующего выяснения в ходе самостоятельных заданий, индивидуальной консультации с преподавателем или же обсуждения с другими студентами, а также на семинаре.

Диалогическое общение – необходимое условие для развития мышления студентов, поскольку по способу своего возникновения мышление диалогично. Для диалогического общения преподавателя со студентами необходимы следующие условия:

- преподаватель входит в контакт со студентами как собеседник, пришедший на лекцию «поделиться» с ними своим личным опытом;

- преподаватель не только признаёт право студентов на собственное суждение, но и заинтересован в нём;

- новое знание выглядит истинным не только в силу авторитета преподавателя, учёного или автора учебника, но и в силу доказательства его истинности системой рассуждений;

- материал лекции включает обсуждение различных точек зрения на решение учебных проблем, воспроизводит логику развития науки, её содержания, показывает способы разрешения объективных противоречий в истории науки;

- общение со студентами строится таким образом, чтобы подвести их к самостоятельным выводам, сделать их соучастниками процесса подготовки, поиска и нахождения путей разрешения противоречий, созданных самим же преподавателем;

- преподаватель строит вопросы к вводимому материалу и стимулирует студентов к самостоятельному поиску ответов на них по ходу лекции.

Лекция-визуализация представляет собой устную информацию, преобразованную в визуальную форму. Видеоряд, будучи воспринятым и осознанным, сможет служить опорой адекватных мыслей и практических действий. Преподаватель должен выполнить такие демонстрационные материалы, такие формы наглядности, которые не только дополняют словесную информацию, но и сами выступают носителями содержательной информации.

Подготовка такой лекции состоит в реконструировании, перекодировании содержания лекции или её части в визуальную форму для предъявления слушателям через ТСО или вручную (рисунки, схемы, чертежи, планшеты, плёнки, слайды, компьютерные презентации и т. д.).

Чтение такой лекции заключается в сводном, развёрнутом комментировании подготовленных визуальных материалов, которые должны:

- обеспечить систематизацию имеющихся знаний;
- обеспечить усвоение новой информации;

- обеспечить создание и разрешение проблемных ситуаций;
- демонстрировать разные способы визуализации.

В зависимости от учебного материала используются различные формы наглядности:

- натуральные (минералы, реактивы, детали машин);
- изобразительные (слайды, рисунки, фото, компьютерные презентации);
- символические (схемы, таблицы).

В визуализированной лекции важны: определённая визуальная логика и ритм подачи материала, его дозировка, мастерство и стиль общения преподавателя с аудиторией.

Необходимо учитывать:

- уровень подготовленности и образованности аудитории;
- темп восприятия предъявляемых материалов;
- профессиональную направленность;
- особенности конкретной темы;
- назначение наглядных материалов: иллюстративная задача, компактное представление изучаемых материалов; дополнительная информация;
- количество представляемой информации;
- техническую оснащённость учебного помещения и др.

Элементы такой лекции возможны для любого предмета.

Деловая игра — средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Игра также является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером профессиональной деятельности. Существует много названий и разновидностей деловых игр, которые могут отличаться методикой проведения и поставленными целями: дидактические и управленческие игры, ролевые игры, проблемно-ориентированные, организационно-деятельностные игры и др.

Деловая игра позволяет найти решение сложных проблем путем применения специальных правил обсуждения, стимулирования творческой активности участников как с помощью специальных методов работы (например, методом «мозгового штурма»), так и с помощью модеративной работы психологов-игротехников, обеспечивающих продуктивное общение.

Проблемно-ориентированная деловая игра проводится обычно не более 3-х дней. Она позволяет сгенерировать решение множества проблем и наметить пути их решения, запустить механизм реализации стратегических целей. Деловая игра особенно эффективна при компетентностно-ориентированном образовательном процессе.

Специфика обучающих возможностей деловой игры как метода активного обучения состоит в следующем:

- процесс обучения максимально приближен к реальной практической деятельности руководителей и специалистов. Это достигается путем использования в деловых играх моделей реальных социально-экономических отношений.

- метод деловых игр представляет собой не что иное, как специально организованную деятельность по активизации полученных теоретических знаний, переводу их в деятельностный контекст. То, что в традиционных методах обучения «отдается на откуп» каждому учащемуся без учета его готовности и способности осуществить требуемое преобразование, в деловой игре приобретает статус метода. Происходит не механическое накопление информации, а деятельностное распрямление какой-то сферы человеческой реальности.

Условия проведения деловых игр:

- проигрывать реальные события;

- приводимые факты должны быть интересными, «живыми»;
- ситуации должны быть проблемными;
- обеспечение соответствия выбранной игровой методики учебным целям и уровню подготовленности участников;
- проверка пригодности аудитории для занятия;
- использование адекватных характеру игры способов фиксации ее процесса поведения игроков;
- определение способов анализа игрового процесса, оценка действий игроков с помощью системы критериев;
- оптимизация требований к участникам;
- структурирование игры во времени, обеспечение примерного соблюдения ее временного регламента, продолжительности пауз, завершении этапов и всего процесса игры;
- формирование игровой группы;
- руководство игрой, контроль за ее процессом;
- подведение итогов и оценка результатов.

Пример правил деловой игры:

- работа по изучению, анализу и обсуждению заданий в командах осуществляется в соответствии с предложенной схемой сотрудничества.
- выступление должно содержать анализ и обобщение. Ответы на предложенные вопросы должны быть аргументированными и отражать практическую значимость рассматриваемой проблемы.
- после выступления любым участником могут быть заданы вопросы на уточнение или развитие проблемы. Вопросы должны быть краткими и четкими.
- ответы на вопросы должны быть строго по существу, обоснованными и лаконичными.
- при необходимости развития и уточнения проблемы любым участником игры могут быть внесены предложения и дополнения. Они должны быть корректны и доброжелательны.

Пример прав и обязанностей участников:

1) Преподаватель:

- инструктирует участников деловой игры по методике ее проведения;
- организует формирование команд, экспертов;
- руководит ходом деловой игры в соответствии с дидактическими целями и правилами деловой игры;
- вносит в учебную деятельность оперативные изменения, задает вопросы, возражает и при необходимости комментирует содержание выступлений;
- вникает в работу экспертов, участвует в подведении итогов. Способствует научному обобщению результатов;
- организует подведение итогов.

2) Экспертная группа:

- оценивает деятельность участников деловой игры в соответствии с разработанными критериями;
- дорабатывает в ходе деловой игры заранее подготовленные критерии оценки деятельности команд;
- готовит заключение по оценке деятельности команд, обсуждают его с преподавателем;
- выступает с результатами оценки деятельности команд;
- распределяет по согласованию с преподавателем места между командами.

3) Участники игры:

- выполняют задания и обсуждают проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах;

- доброжелательно выслушивают мнения;
- готовят вопросы, дополнения;
- строго соблюдают регламент;
- активно участвуют в выступлении.

3. Содержание и информационное обеспечение интерактивных занятий

Лекция визуализация с применением средств мультимедиа

Раздел 1 Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях – 2ч

Графический материал:

1. *Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией.*
2. *Управленческая информация: ее виды и свойства.*
3. *Уровни и виды коммуникаций.*
4. *Преграды и помехи в деловом общении и виды коммуникаций.*
5. *Коммуникационный процесс и каналы передачи информации*

Раздел 2 Деловая переписка – 2ч

Графический материал:

1. *Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.*
2. *Виды деловых посланий.*
3. *Стиль изложения и язык документа.*
4. *Структура, стиль и оформление делового письма*

Раздел 3 Деловые беседы и совещания

Деловая игра «Активное слушание»

Цель занятия: развить навыки активного слушания при сборе информации; научиться анализировать и оценивать поведение собеседников в ходе обсуждения проблемы, вопроса; оценить значение умения слушать для управленческой деятельности.

Задание. Прослушав диалог главного специалиста и руководителя отдела сбыта, выделите критерии оценки слушающего с точки зрения соблюдения правил активного слушания. Дайте экспертную оценку слушающему по каждому из разработанных критериев. Сделайте выводы.

С учетом полученных выводов прослушайте диалог начальника отдела и специалиста, вернувшегося из командировки. Дайте экспертную оценку слушающему.

Порядок выполнения работы

1. Из группы выбираются две команды по два человека, которые будут исполнять роли собеседников. Остальная часть группы делится на команды по три — пять человек, которые выступят в роли экспертов (описание ролей приведено ниже).

2. В течение 5—10 мин главный специалист и руководитель отдела ведут беседу на заданную тему. Эксперты внимательно слушают.

3. Экспертные группы вырабатывают критерии оценки качеств слушающего с точки зрения правил активного слушания.

4. Эксперты дают оценку (от 0 до 1 баллов) слушающему по выработанным критериям.

5. Экспертные группы обосновывают данные ими оценки, указывают выявленные нарушения правил активного слушания и делают выводы.

6. В течение 5—10 мин начальник отдела и специалист, вернувшийся из командировки, ведут беседу на заданную тему. Эксперты внимательно слушают.

7. Эксперты дают оценку (от 0 до 1 баллов) слушающему по выработанным критериям, обосновывают данные ими оценки, указывают выявленные нарушения правил активного слушания и снова делают выводы.

8. Экспертные группы оформляют отчет о проделанной работе.

Требования к отчету

Отчет должен содержать:

- 1) список экспертной группы;

- 2) критерии оценки качеств слушающего;
- 3) экспертные оценки по критериям;
- 4) выводы по работе.

Описание ролей. Часть 1

Главный специалист. До вас дошла информация о недопоставке принтеров заказчику. Вызвав руководителя отдела сбыта, вы рассчитываете получить полную информацию по этому вопросу. Используя приемы, предложенные в теоретической части, постарайтесь создать располагающие к откровенному разговору условия для вашего собеседника и решить проблему.

Руководитель отдела. В вашем отделе в последнее время наблюдалась большая текучесть кадров. По этой причине вам не удавалось сформировать сплоченный коллектив, который действовал бы скоординированно и продуктивно. В связи с этим приходилось принимать необоснованные решения, которые не были досконально проработаны специалистами в соответствующей области, поскольку вы исходили из своих довольно поверхностных общих знаний, так как являетесь руководителем-организатором, а не специалистом по сбыту. Ситуация усложнилась, когда предприятие начало выпуск принципиально новой модели принтера. Изменились комплектация и упаковка продукции. Заявка на предоставление транспорта была подана вовремя, но без учета новых условий транспортировки товара. Погрузочные работы не были должным образом продуманы и организованы. В результате удалось поставить заказчику в указанный срок лишь часть продукции, а остальная часть осталась на складе. Ваша задача - проинформировать главного специалиста о причинах недопоставки и найти выход из сложившейся ситуации.

Эксперт. Ваша цель - внимательно следить за ходом беседы. Анализируя поведение слушателя, вы должны оценить его по выделенным критериям.

Описание ролей. Часть 2

Вторая команда корректирует подготовленный диалог с учетом замечаний и предложений, высказанных экспертными группами первой команде.

Начальник отдела. Вы отправили хорошего специалиста, профессионала по ведению переговоров в командировку. Целью было завершение переговоров, касающихся удвоения объемов поставок. Тот получил от вас достаточно четкий инструктаж, был ознакомлен с желаемым результатом, получил достаточно информации о партнере по переговорам. По окончании переговоров специалист в телефонном разговоре сообщает о неудовлетворительном для вас их исходе. Вы вызываете его для выяснения причины неудачных переговоров.

Специалист. Вас отправили в командировку для проведения переговоров. Ваш начальник дал вам слишком подробный и четкий инструктаж, но за время, прошедшее после предварительных телефонных переговоров, ситуация у вашего партнера изменилась. Его ограничили собственные поставщики. Когда вы приехали, партнер предложил совершенно новые условия, пойти на которые ваша компания могла бы только с дополнительными предложениями с вашей стороны. Но ваш начальник не дал вам полномочий принимать решения по модификации ранее обсуждаемых условий. Вам пришлось договориться об отсрочке переговоров для улаживания этого вопроса с вашим начальником. Кроме того, на месте выяснилось, что текущий график поставок не согласован, что вашего менеджера по поставкам ждали еще 10 дней назад, и поэтому большую часть времени вам пришлось улаживать этот вопрос.

Эксперт. Ваша цель - внимательно следить за ходом беседы. Анализируя поведение слушателя, вы должны оценить его по выделенным критериям.

Вопросы для анализа деловой игры

1. Как был установлен первоначальный контакт?
2. Быстро ли освоился в обстановке собеседник?
3. Какие приемы использовал главный специалист для демонстрации активного слушания?

4. Насколько хорошо были использованы вопросы для продвижения интервью в определенном направлении?

5. Сумел ли слушающий получить необходимый объем информации?

6. Насколько эффективно слушающий использовал невербальные средства общения?

7. Насколько полезным оказался разговор?

Раздел 4. Деловые переговоры

Деловая игра Психометрические характеристики деловой личности

Цель игры:

1. Научиться определять психологический тип личности по методу С. Деллингер и устанавливать соответствие между типом личности и характером труда на конкретном рабочем месте.

2. Приобрести навыки отбора персонала.

Отбор персонала — процесс выбора предприятием из списка претендентов наиболее подходящего лица или группы лиц в соответствии с критериями вакантного места и с учетом условий реальной обстановки.

Игра основана на теории американского психолога Сьюзен Деллингер, согласно которой каждый человек принадлежит к одному из пяти психологических типов: Квадрат, Треугольник, Прямоугольник, Круг и Зигзаг (рисунок). Каждый тип наиболее подходит для работы, для которой нужны определенные характеристики труда: исполнительность, умение управлять людьми, способности к общению или творчеству.

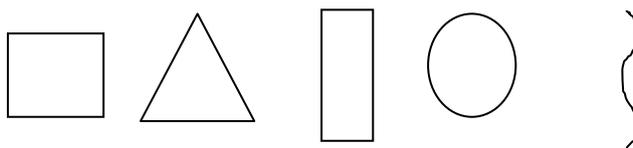


Рисунок 1 - Психологические типы личности

Квадрат. Символизирует трудолюбие, усердие, потребность доводить начатое дело до конца. Выносливость, терпение и методичность обычно делают Квадрат высококлассным специалистом в своей отрасли. Умение анализировать - сильная сторона Квадрата, он может прорабатывать детали слог проектов. Квадраты могут быть отличными исполнителями, но редко бывают хорошими менеджерами. Когда приходит время принимать решение, особенно связанное с риском, Квадраты вольно или невольно оттягивают его принятие. Эмоциональная сухость мешает Квадратам контактировать с разными людьми.

Треугольник. Символизирует лидерство. Треугольники - энергичные, неустойчивые, сильные личности, которые ставят ясные цели и, как правило, достигают их. Они сосредоточиваются на главном, на сущности проблемы. Треугольники честолюбивы, стремятся сделать карьеру. Из них получаются великолепные менеджеры самого высокого уровня. На пути к вершинам власти они не слишком щепетильны с точки зрения моральных проблем.

Прямоугольник. Символизирует состояние перехода и изменения. Это временная форма личности человека, неудовлетворенного тем образом жизни, который он ведет сейчас. Основным психическим состоянием Прямоугольника является замешательство, запутанность в проблемах и неопределенность. Ему просто необходимо общение с другими людьми. Он открыт для новых идей и ценностей, легко усваивает все новое, любознателен и смел.

Круг. Символизирует коммуникативность, общительность. Круг служит тем "клеем", который скрепляет трудовой коллектив. Люди тянутся к Кругам. Они очень популярны среди коллег. Однако это слабые менеджеры и руководители бизнеса, так как избегают принятия непопулярных решений. Круги нерешительны и слабы в

"политических играх", над ними часто берут верх сильные личности. Круг - прирожденный психолог, его мышление образное, интуитивное, эмоционально окрашенное.

Зигзаг. Символизирует творчество, образное мышление, интуицию. Для него нет ничего более скучного, чем рутинная работа, шаблон, правила, инструкции. Его раздражают строго фиксированные обязанности, он хочет быть независимым от других в работе. Основное назначение Зигзага - генерировать новые идеи. Зигзаг устремлен в будущее, ему больше интересна возможность, чем действительность. Зигзаги непрактичны, нереалистичны, наивны. Они способны мотивировать всех вокруг себя, но им не хватает гибкости: они несдержанны и экспрессивны. Проработка деталей проекта - не их сильная сторона.

Правила игры

1. Каждый студент одновременно играет две роли: менеджера по персоналу, отбирающего претендентов (активное участие), и претендента на вакантную должность (пассивное участие).

2. В качестве менеджера по персоналу студент должен отобрать из числа других студентов группу из четырех претендентов на следующие вакантные должности (в скобках указан желательный психологический тип претендента):

- бухгалтер (Квадрат);
- начальник отдела (Треугольник);
- дизайнер (Зигзаг);
- пресс-секретарь (Круг).

3. Отбор персонала производится до того, как будет определен тип каждого студента с помощью тестирования.

4. Отбор осуществляется следующим образом: напротив каждой вакантной должности студент пишет фамилию студента, который, по его мнению, наиболее подходит для нее (всего указывается четыре фамилии).

5. Студент не может включить себя в число претендентов на вакантные должности.

6. После того как отбор персонала завершен и все студенты сдали списки рекомендуемых претендентов, проводится тест для определения психологического типа каждого студента.

7. В результате анализа результатов теста будет определен **доминирующий** (главный) психологический тип, а также дополнительный (скрытый) тип каждого студента.

Пример. В результате тестирования определена характеристика студента Иванова: Квадрат-Треугольник. Это значит, что он исполнитель с задатками руководителя.

8. Качество отбора, произведенного студентом, оценивается по числу совпадений психологических типов в парах "должность- претендент". Задача студента - добиться наибольшего числа таких совпадений, пытаясь интуитивно (до проведения теста) определить психологический тип претендента.

9. Баллы присуждаются по числу совпадений психологических типов в парах "должность-претендент". Максимально возможное число баллов равно четырем, минимально возможное - нулю.

10. Тест может показать, что в группе студентов отсутствует какой-либо психологический тип. Чтобы заполнить вакансию, отвечающую этой фигуре, студенты могут принимать на работу претендентов с подходящим дополнительным (скрытым) типом.

Пример. Студента Иванова (Квадрат-Треугольник) можно принять на должность начальника отдела (Треугольник), но только если в группе нет студентов с характеристиками Треугольника. В этом случае регистрируется совпадение психологических типов в паре "должность-претендент" и студент, предложивший такое назначение, получает дополнительный балл (см. формулу 1).

Подготовка игры:

1. Подготовить карточки по числу участников игры.
 Форма 1 - Бланк для записи отобранных претендентов

Должность	Тип должности	Претендент	Тип претендента
Бухгалтер	КВ		
Начальник отдела	ТР		
Дизайнер	ЗГ		
Пресс-секретарь	КР		

Обозначения: КВ - Квадрат; ТР - Треугольник; ЗГ - Зигзаг; КР - Круг.

2. Начертить на доске таблицу, необходимую для подведения итогов игры(см. форму 2).

Форма 2 - Студент как менеджер и как претендент

№п/п	ФИО студента	Тип	Баллы	Предложения
1				
..n				

3. Предложить студентам начертить в тетради таблицу, необходимую для проведения теста (см. форму 3).

Форма 3 — Таблица для самотестирования

№п/п	А	Б	В	Г	Д
1					
2					
3					
4					
5					
Итого					

4. Составить тест для определения психологического типа личности. В тесте рассматриваются пять типов (зашифрованные буквами А, Б, В, Г, Д) и пять характеристик личности:

- внешний вид (1-я строка, см. форму 3); речь (2-я строка); движения (3-я строка); работа (4-я строка); психология (5-я строка).

При проведении теста следует учитывать следующее: по каждой характеристике студенту предлагается пять вариантов (А, Б, В, Г, Д), среди которых он должен выбрать наиболее подходящий для себя. В соответствующем столбце таблицы ставится единица, остальные элементы строки заполняются нулями.

Пример. Студент Петров считает, что характеристика его внешнего вида: "меняющийся, не в тон ситуации" — больше подходит для него. Тогда он ставит единицу в столбце "Б" первой строки ("Внешний вид"), остальные ячейки заполняет нулями.

Для получения результатов теста необходимо сложить элементы всех пяти столбцов таблицы. Столбец с наибольшей суммой отвечает доминирующему типу личности, а столбец со следующей по величине суммой — дополнительному (скрытому) типу.

Вопросы по первой характеристике ("Внешний вид") юношам и девушкам задают раздельно. Остальные вопросы общие для всех.

Вопросы теста:

1. Внешний вид	
Мужчины	
А	— опрятен, коротко пострижен, чисто выбрит.

Б	— меняющийся, не в тон ситуации.
В	— модный, соответствует ситуации.
Г	— растрепанный, иногда демонстративный
Д	— неофициальный, небрежный.
Женщины	
А	— сдержанный, неяркий, опрятный.
Б	— меняющийся, небрежный, не в тон ситуации.
В	— модный, элегантный, ухоженный.
Г	— разнообразный, небрежный, экстравагантный.
Д	— неофициальный, неизысканный, женственный.
2. Речь	
А	— логичная, обстоятельная, медленная, с речевыми штампами.
Б	— неуверенная, эмоциональная, быстрая, со словами-паразитами.
В	— логичная, краткая, уверенная, быстрая, с жаргоном и словами-паразитами.
Г	— непоследовательная, яркая, эмоциональная, с жаргоном и остротами.
Д	— непоследовательная, успокаивающая, плавная, с комплиментами.
3. Движения	
А	— скованная поза, скупые жесты, медленная походка, бесстрастное лицо.
Б	— неловкость, отрывистые движения, неуверенная походка.
В	— уверенные движения, выразительные жесты, энергичная походка.
Г	— оживленная жестикуляция, стремительная походка, живая мимика.
Д	— расслабленная поза, свободные движения, доброжелательная улыбка.
4. Работа	
А	— пунктуальность, трудолюбие, профессиональная эрудиция.
Б	— любознательность, избегает конфликтов, не пунктуален.
В	— честолюбие, высокая работоспособность, хороший "политик".
Г	— энтузиазм, недисциплинированность, отвращение к "бумажной" работе.
Д	— плохой "политик", склонность к общественной деятельности, нерешительность.
5. Психология	
А	— рациональность, осторожность, терпеливость.
Б	— доверчивость, забывчивость, смелость, импульсивность.
В	— прагматизм, уверенность в себе, нетерпеливость, смелость.
Г	— мечтательность, непосредственность, одержимость.
Д	— контактность, щедрость, уступчивость, сентиментальность.

Порядок проведения игры

1. Изложить студентам основы теории С. Деллингер.
2. Объяснить студентам цели и правила игры.
3. Сообщить студентам перечень вакантных должностей и объявить, какой психологический тип работника соответствует каждой должности (Квадрат, Круг и т. д.).
4. Раздать студентам карточки (см. форму 1). Предложить записать в таблицу на карточке претендента на каждую должность из числа присутствующих студентов (кроме самого студента). Выделить на выбор кандидатур и заполнение таблиц – (5–10) мин. Необходимо обратить внимание студентов на то, что последний столбец таблицы ("Тип претендента") не заполняется студентом. Это сделает преподаватель после того, как соберет карточки и подведет итоги психогометрического теста.

Примечание. Согласия студентов на замещение вакантной должности не требуется. Составляется список возможных лучших претендентов на должность, т.е. ограничений в выборе кандидатов (помимо психологического соответствия) в данном случае нет.

5. После сбора карточек с фамилиями претендентов проводится тест для

определения психологического типа студентов (см. раздел "Подготовка игры"). Подчеркнем, что ко времени проведения теста студенты не должны знать, какой буквой зашифрован тот или иной психологический тип. Это нужно для того, чтобы обеспечить объективность теста, исключив возможность "подгонки" данных под желательный психологический тип.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЯХ

Каждая форма интерактивного занятия нацелена на формирование у студентов навыков коллективной работы, а также навыков формулирования собственных выводов и суждений относительно проблемного вопроса. Вместе с тем, формы проведения предусмотренных занятий различаются, поэтому критерии оценивания устанавливаются отдельно для каждой формы занятий. Максимальный балл за участие в круглом столе, учебной дискуссии или деловой игре для студентов очной формы обучения – 2 балла.

Критерии оценивания работы студента в проблемной лекции

Критерий	ДО	30	30 (СС)
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы	2,0	2,5	5,0
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер	1,0	1,5	3,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков	0,6	1,0	2
Не принимает участия в обсуждении	0	0	0

Критерии оценивания работы студента в деловой игре

Критерий	Балл
Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	2,0
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	1,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	0,7
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	0,5
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	0

Критерии оценивания работы студента в учебной дискуссии

Критерий	ДО	ЗО	ЗО (СС)
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления	2,0	2,5	5,0
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер	1,0	1,5	3,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков	0,6	1,0	2
Не принимает участия в обсуждении	0	0	0

Методические указания к самостоятельной работе студентов

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривает систематическую самостоятельную работу студентов над материалами; развитие навыков самоконтроля, способствующих интенсификации учебного процесса. Изучение лекционного материала по конспекту лекций должно сопровождаться изучением рекомендуемой литературы, основной и дополнительной. Основной целью организации самостоятельной работы студентов является систематизация и активизация знаний, полученных ими на лекциях и в процессе подготовки к практическим (семинарским) занятиям.

Основными задачами самостоятельных внеаудиторных занятий являются:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация занятий;
- формирование профессиональных умений и навыков;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению дисциплины;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование уверенности в своих силах, волевых черт характера, способности к

самоорганизации;

- овладение технологическим учебным инструментом.

Методические указания включают в себя задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний, задания самостоятельной работы для формирования умений и задания для самостоятельного контроля знаний.

Задания для закрепления и систематизации знаний включают в себя перечень тем рефератов, а также рекомендации по подготовке реферата и доклада.

Задания для формирования умений содержат ситуационные задачи по курсу.

Задания для самостоятельного контроля знаний позволят закрепить пройденный материал и сформировать навыки формулирования кратких ответов на поставленные вопросы.

Задания включают вопросы для самоконтроля и тесты для оценки уровня освоения материала теоретического курса. Для удобства работы с материалом, все задания разбиты по темам дисциплины.

Самостоятельный контроль знаний студентами позволяет сформировать следующие компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-2

ОК-2

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-4

Знать: общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения

Уметь: анализировать коммуникационные процессы

Владеть: применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОК-6

Знать: понятие коммуникативной компетентности и способов повышения ее уровня

Уметь: определять подходы, применяемые людьми в процессе познания

Владеть: представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления, о методах их наиболее компетентного осуществления

ОПК-4

Знать: особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций

Уметь: осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку

Владеть: составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспериментальных материалов, документов

ПК-2

Знать:

- типологию, стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации;
- манипулятивные приемы, к которым могут прибегать участники деловых коммуникаций

Уметь: предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе коммуникаций и в отношениях между личностями, группами, организациями

Владеть: умением предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в условиях расхождения мотивов, мнений, ожиданий и при осуществлении попыток манипуляции

1. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по очной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
2.	Деловая переписка	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
3.	Деловые беседы и совещания	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
4.	Деловые переговоры	6	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных	Собеседование, проверка заданий,

			источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	обсуждение презентаций
5.	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	4	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
6.	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	4	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
7.	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	4	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
	Итого	36		

Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по заочной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
2.	Деловая переписка	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор	Собеседование, проверка

			научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	заданий, обсуждение презентаций
3.	Деловые беседы и совещания	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
4.	Деловые переговоры	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
5.	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
6.	Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
7.	Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность	10	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций

			мультимедийным сопровождением.	
	Итого	58		

2. Задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний

2.1. Подготовка доклада

Доклад – это форма работы, напоминающая реферат, но предназначенная по определению для устного сообщения. Доклад задаётся студенту в ходе текущей учебной деятельности, чтобы он выступил с ним устно на одном из семинарских или практических занятий. На подготовку отводится достаточно много времени (от недели и более).

Поскольку доклад изначально планируется как устное выступление, он несколько отличается от тех видов работ, которые постоянно сдаются преподавателю и оцениваются им в письменном виде. Необходимость устного выступления предполагает соответствие некоторым дополнительным критериям. Если письменный текст должен быть правильно построен и оформлен, грамотно написан и иметь удовлетворительно раскрывающее тему содержание, то для устного выступления этого мало. Устное выступление, чтобы быть удачным, должно хорошо восприниматься на слух, то есть быть интересно для аудитории подано.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления. Преподаватель обычно заранее сообщает, сколько времени отводится докладчику (5-7 минут). Уложиться в регламент очень важно, так как этот момент даже выходит на первое место среди критериев оценки доклада. В противном случае вас прервут, вы не успеете сказать всего, что рассчитывали, причем, вероятно, самого главного, поскольку обычно в конце доклада делаются выводы. От того качество выступления станет намного ниже и произведенное вами впечатление, как и полученная оценка, оставят желать лучшего.

Поэтому не меньшее внимание, чем написание самого доклада, следует уделить его чтению. Написав черновой вариант, попробуйте прочесть его самому себе или кому – то из взрослых и друзей вслух. При этом нужно читать не торопясь, но без лишней медлительности, стараясь приблизить темп речи к своему обычному темпу чтения вслух. Дело в том, что волнение во время чтения доклада перед аудиторией мешает вам всё время контролировать темп своей речи, и она всё равно самопроизвольно приобретет обычно свойственный темп, с той лишь разницей, что будет несколько более быстрой из – за волнения. Так что, если ваш текст окажется невозможно прочитать за установленное регламентом время, не стоит делать вывод, что читать нужно вдвое быстрее. Лучше просто пересмотреть доклад и постараться сократить в нём самое главное, избавиться от лишних эпитетов, вводных оборотов – там, где без них можно обойтись. Сделав первоначальное сокращение, перечитайте снова текст. Если опять не удалось уложиться в регламент, значит, нужно что – то радикально менять в структуре текста: сократить смысловую разбежку по вводной части (сделать так, чтобы она быстрее подводила к главному), сжать основную часть, в заключительной части убрать всё, кроме выводов, которые следует пронумеровать и изложить тезисно, сделав их максимально чёткими и краткими.

Очень важен и другой момент. Не пытайтесь выступить экспромтом или полуконспектом, не отступайте в момент выступления слишком далеко от подготовительного текста.

Выбирая тему, следует внимательно просмотреть список и выбрать несколько наиболее интересных и предпочтительных для вас тем.

Доклад пишите аккуратно, без помарок, чтобы вы могли быстро воспользоваться текстом при необходимости.

Отвечайте на вопросы конкретно, логично, по теме, с выводами и обобщением, проявляя собственное отношение к проблеме.

В конце доклада укажите используемую литературу.

Приводимые в тексте цитаты и выписки обязательно документируйте со ссылками на источник.

Темы докладов

1. Виды общения
2. Характеристики делового общения
3. Типы приема и передачи информации
4. Человеческая речь как источник информации
5. Стили речи.
6. Речевые средства общения
7. Три уровня слушания
8. Правила эффективной обратной связи
9. Природа и типология невербальной коммуникации
10. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации
11. Внешние проявления эмоциональных состояний
12. оны и дистанции в деловой коммуникации
13. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации
14. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации
15. Сигналы, выдающие неискренность и обман
16. Физиологические симптомы лжи собеседника
17. Мимика и жестикуляция при неискренности
18. Вербальные сигналы, выдающие ложь
19. Манипуляции в общении и их характеристики
20. Стратегии манипуляторов
21. Манипулятивные роли по Эрику Берну
22. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли
23. Коммуникативные типы деловых партнеров
24. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения
25. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения
26. Использование критики в деловой коммуникации.
27. Compliment как один из компонентов контактологии
28. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды
29. Виды вопросов для переговоров и торгов
30. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.
31. Составляющие имиджа делового человека
32. Деловые качества
33. Факторы, влияющие на создание имиджа
34. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера
35. Целевые установки речи и их классификация.
36. Психометрические характеристики личности
37. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок
38. Обстановка общения и этикетные формулы
39. Церемонии и этикетные тексты
40. Деловая беседа
41. Деловая беседа по телефону
42. Спор, полемика, дебаты
43. Деловые переговоры
44. Деловые совещания
45. Пресс-конференция

- 46. Презентация
- 47. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира
- 47. Основные особенности русского коммуникативного поведения
- 49. Метод анализа кейсов
- 50. Метод анализа инцидентов
- 51. Метод разбора деловой корреспонденции
- 52. Метод разыгрывания ролей
- 53. Метод психологического видеотренинга
- 54. Методы имитационных и деловых игр
- 55. Методы генерирования идей

2.2. Подготовка реферата

Реферат (от лат. *refereo* «сообщаю») – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме.

Это самостоятельная научно – исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а так же собственные взгляды на неё. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носить проблемно – тематический характер. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

Прежде чем выбрать тему для реферата, автору необходимо выяснить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко её изучить.

Этапы работы над рефератом

Выбор темы:

Не беритесь за тему, которую вам навязывают, когда к ней, что называется, не лежит душа. В большинстве случаев хорошо получается только та работа, к которой испытываешь интерес. Предпочтительно, чтобы окончательная формулировка темы была чёткой и достаточно краткой. В ней не должно быть длинных, придаточных предложений. Хорошо, если в названии будет указан ракурс вашего подхода к теме. Не считайте, что тема должна полностью определять все содержание и строение дисциплины. Как правило, в процессе написания выявляются новые нюансы вопроса, порой возникают довольно продуктивные отвлечения от основной темы, и сама формулировка проблемы часто конкретизируется и немного меняется. Лучше подкорректировать тему под уже написанный текст, чем переписывать текст до тех пор пока он, наконец, идеально совпадёт с выбранной вами темой. Поэтому формулируйте тему так, чтобы была возможность всё – таки её подкорректировать. Если тема уже утверждена, а вам вдруг она показалась уже не интересной, слишком простой или, наоборот, слишком трудной, не просите заменить её. Раз так получилось, с большей вероятностью можно предположить, что как только тему сменят, она опять вам понравится. Старайтесь доводить начатое до конца. Однако, если написанная работа никак не клеится и вы уверены, что это из – за темы, - попробуйте её сменить.

Подбор источников по теме (как правило, при разработке реферата используется не менее 8 – 10 различных источников)

Студенты самостоятельно подбирают литературу, необходимую при написания реферата. Для этого вы должны научиться работать с каталогами. Составление библиографии.

Разработка плана реферата

Структура реферата должна быть следующей:

1. Титульный лист
2. Содержание (в нём последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

3. Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется её значимость и актуальность, указывается цель задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы).

4. Основная часть (каждый раздел её, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из её сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть предоставлены таблицы, графики, схемы).

5. Заключение (подводятся итоги или даётся обобщённый вывод по теме реферата, предлагаются рекомендации).

6. Список использованных источников.

Под рубрикацией текста понимается его членение на логически самостоятельные составные части.

Если введение и заключение обычно бывают цельными, то основная часть, в свою очередь, подвергается более дробной рубрикации на главы и параграфы. Она осуществляется посредством нумерации и заголовков.

Каждый заголовок должен строго соответствовать содержанию следующего за ним текста.

Название глав и параграфов не следует делать ни слишком многословными, длинными, ни чересчур краткими. Длинные заголовки, занимающие несколько строк, выглядят громоздкими и с трудом воспринимаются. Тем более, что названия глав и параграфов набираются более крупными буквами. Слишком краткое название теряет всякую конкретность и воспринимается как общее. В заголовок не следует включать узкоспециальные термины, сокращения, аббревиатуру, формулы.

Помимо выделения частей текста, имеющих названия и номера, существует более дробная рубрикация без использования номеров и названий. Это деление текста на абзацы, то есть периодическое логически обусловленное отделение фрагментов написанного друг от друга с отступом вправо в начале первой строчки фрагмента. Абзацы позволяют сделать излагаемые мысли более рельефными, облегчают восприятие текста при чтении и его осмысление.

Желательно, чтобы объём абзацев был средним. Редкость отступов делает текст монотонным, а чрезмерная частота мешает сосредоточиться читателю на мысли автора.

Между абзацами непременно должна существовать логическая связь, объединяющая их в цельное повествование.

Стилистика текста

Очень важно не только то, как вы раскроете тему, но и язык, стиль, общая манера подачи содержания.

Научный текст красив, когда он максимально точен и лаконичен. Используемые в нём средства выражения, прежде всего, должны отличаться точностью, смысловой ясностью. Ключевые слова научного текста – это не просто слова, а понятия. Когда вы пишете, пользуйтесь понятийным аппаратом, то есть установленной системой терминов, значение и смысл которых должен быть для вас не расплывчатым, а чётким и ясным. Необходимость следить за тем, чтобы значение используемых терминов соответствовало принятому в данной дисциплине употреблению.

Вводные слова и обороты типа «итак», «таким образом» показывают, что данная часть текста служит как бы обобщением изложенного выше. Слова и обороты «следовательно», «отсюда следует, что...» свидетельствуют о том, что между сказанным выше и тем, что будет сказано сейчас, существуют причинно – следственные отношения. Слова типа «вначале», «во – первых», «во – вторых», «прежде всего», «наконец», «в заключении сказанного» указывают на место излагаемой мысли или факта в логической структуре текста. Слова и обороты «однако», «тем не менее», «впрочем», «между тем» выражают наличие противоречия между только что сказанным и тем, что сейчас будет сказано.

Обороты типа «рассмотрим подробнее...» или «перейдём теперь к...» помогают более чёткой рубрикации текста, поскольку подчёркивают переход к новой невыделенной особой рубрикой части изложения.

Показателем культуры речи является высокий процент в тексте сложносочинённых и сложноподчинённых предложений. Сплошной поток простых предложений производит впечатление примитивности и смысловой бедности изложения. Однако следует избегать слишком длинных, запутанных и громоздких сложных предложений, читая которые, к концу забываешь, о чём говорилось в начале.

В тексте не должно быть многословия, смыслового дублирования, тавтологий. Его не стоит загромождать витиеватыми канцелярскими оборотами, ненужными повторами. Никогда не употребляйте слов и терминов, точное значение которых вам не известно.

Цитаты и ссылки

Необходимым элементом написания работы является цитирование. Цитаты в умеренных количествах украшают текст и создают впечатление основательности: вы подкрепляете и иллюстрируете свои мысли высказываниями авторитетных учёных, выдержками из документов и т. д. Однако цитирование тоже требует определённых навыков, поскольку на цитируемый источник надо грамотно оформить ссылку. Отсутствие ссылки представляет собой нарушение авторских прав, а неправильно оформленная ссылка рассматривается как серьёзная ошибка. Умение правильно, с соблюдением чувства меры, к месту цитировать источник – один из самых необходимых навыков при выполнении рефератов и докладов, т. к. обилие цитат может произвести впечатление несамостоятельности всей работы в целом.

Наиболее распространённая форма цитаты – прямая.

Например: «Язык, - отмечал А. П. Чехов, - должен быть прост и изящен».

Если вы цитируете источник, обязательно нужно на него сослаться. В студенческих работах обычно это делается с помощью внутритекстовых сносок.

Сокращения в тексте

В текстах принята единая система сокращений, которой необходимо следовать и при написании работы. Обязательно нужно сокращать слова «век», «год» при указании конкретных дат и просто хронологических границ описываемых явлений и событий. Когда эти слова употребляются в единственном числе, при сокращении оставляется только первая буква: 1967 г., XX в. Если речь идёт о нескольких датах или веках, или о периоде, длившемся с какого – то года по какой – то на протяжении нескольких веков, первая буква слова «век» или «год» удваивается: 1902 – 1917 гг., X – XIV вв.

Сложные термины, названия организаций, учреждений, политических партий сокращаются с помощью установленных аббревиатур, которые состояются из первых букв каждого слова, входящего в название. Так, вместо слов «высшее учебное заведение» принято писать «вуз» (обратите внимание на то, что в данном случае все буквы аббревиатуры – строчные). Название учебных и академических учреждений тоже сокращаются по первым буквам: Российская Академия наук – РАН. В академическом тексте можно пользоваться и аббревиатурами собственного сочинения, сокращая таким образом, часто встречающихся в работе сложные составные термины. При первом употреблении такой аббревиатуры необходимо в скобках или в сноске дать её объяснение.

В конце предложения (но не в середине!) принято иногда пользоваться установленными сокращениями некоторых слов и оборотов, например: «и др.» (и другие), «и т. п.» (и тому подобное), «и т. д.» (и так далее), «и пр.» (и прочее).оборот «то есть» сокращается по первым буквам: «т. е.». Внутри предложения такие сокращения не допускаются.

Рассмотрим теперь правила оформления числительных в академическом тексте. Порядковые числительные – «первый», «пятых», «двести восьмой» пишутся словами, а не цифрами. Если порядковое числительное входит в состав сложного слова, оно

записывается цифрой, а рядом через дефис пишется вторая часть слова, например: «девятипроцентный раствор» записывается как «9 – процентный раствор».

Однозначные количественные числительные в тексте пишутся словами: «в течение шести лет», «сроком до пяти месяцев». Многочисленные количественные числительные записываются цифрами: «115 лет», «320 человек». В тех случаях, когда числительным начинается новый абзац, оно записывается словами. Если рядом с числом стоит сокращённое название единицы измерения, числительное пишется цифрой независимо от того, однозначное оно или многозначное.

Количественные числительные в падежах кроме именительного, если записываются цифрами, требуют добавления через дефис падежного окончания: «в 17-ти», «до 15-ти». Если за числительным следует относящееся к нему существительное, то падежное окончание не пишется: «в 12 шагах», а не в «12-ти шагах».

Порядковые числительные, когда они записываются арабскими цифрами, требуют падежных окончаний, которые должны состоять: из одной буквы в тех случаях, когда перед окончанием числительного стоит одна или две согласные или «й»: «5-я группа», а не «5-ая», «в 70-х годах», а не «в 70-ых»; Из двух букв, если числительное оканчивается на согласную и гласную: «2-го», а не «2-ого» или «2-о».

Если порядковое числительное следует за существительным, к которому относится, то оно пишется цифрой без падежного окончания: «в параграфе 1», «на рис. 9».

Порядковые числительные, записываются римскими цифрами, никогда не имеют падежных окончаний, например, «в XX веке», а не «в XX-ом веке» и т. п.

Оформление текста

Реферат должен быть отпечатан на компьютере. Текст реферата должен быть отпечатан на бумаге стандартом А4 с оставлением полей по стандарту: верхнее и нижнее поля по 2,0 см., слева - 3 см., справа – 1 см.

Заглавия (название глав, параграфов) следует печатать жирным шрифтом (14), текст – обычным шрифтом (14) и интервалом между строк 1,5.

В тексте должны быть четко выделены абзацы. В абзаце отступление красной строки должно составлять 1,25 см., т. е. 5 знаков (печатается с 6-го знака).

Работа должна иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами. Номер страницы ставится внизу страницы по центру без точки на конце.

Нумерация страниц документа (включая страницы, занятые иллюстрациями и таблицами) и приложений, входящих в состав этого документа, должна быть сквозной, первой страницей является титульный лист.

На втором листе документа помещают содержание, включающее номера и наименование разделов и подразделов с указанием номеров листов (страниц). Слово «Содержание» записывают в виде заголовка (симметрично тексту) с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа (части) и обозначаться арабскими цифрами без точки, записанными с абзацевого отступа. Раздел рекомендуется начинать с нового листа (страницы).

Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки, кратко и четко отражающие содержание разделов и подразделов. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов по слогам в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Расстояния между заголовком и текстом при выполнении документа машинописным способом должно быть равно 3-4 интервалам.

Обширный материал, не поддающийся воспроизведению другими способами, целесообразно сводить в таблицы. Таблица может содержать справочный материал, результаты расчетов, графических построений, экспериментов и т. д. Таблицы применяют также для наглядности и сравнения показателей.

При выборе темы реферата старайтесь руководствоваться:

- вашими возможностями и научными интересами;
- глубиной знания по выбранному направлению;
- желанием выполнить работу теоретического, практического или опытно – экспериментального характера;
- возможностью преемственности реферата с выпускной квалификационной работой.

Объем реферата может колебаться в пределах 5 – 15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в её объем.

Реферат должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Примерная тематика рефератов

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности
2. Вербальные средства коммуникации
3. Слушание в деловой коммуникации
4. Невербальная коммуникация
5. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации
6. Манипуляции в общении
7. Гендерный аспект коммуникативного поведения
8. Критика и комплименты в деловой коммуникации
9. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
10. Барьеры в общении
11. Имидж делового человека
12. Публичная речь
13. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
14. Продолжительность работы накануне нерабочих праздничных и выходных дней
15. Русский речевой этикет
16. Формы деловой коммуникации
17. Межкультурная коммуникация
18. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере
19. Деловая переписка
20. Сетикет
21. Язык и стиль служебной документации
22. Деловой этикет в России и странах Западной Европы
23. Модели деловых партнеров организации
24. Роли участников деловых переговоров
25. Менеджер как информационно – консультационный центр
26. Кодекс корпоративности Г. Грайса

3. Задания самостоятельной работы для формирования умений

Задание 1.

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

1) заключение трудового соглашения.

*«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»*

2) отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

3) оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 2.

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 3.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы должны вести себя?

Задание 4.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задание 5.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 6.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас,

после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 7.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задание 8.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 9.

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задание 10.

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание 11.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы	

хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание 12.

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 13.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 14.

Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 15.

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:
 - а) как улучшить внешнее впечатление;
 - б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 16.

Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация
- участие в деловом совещании
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.

2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.

3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.

4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.

5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.

6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Задание 17.

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо: расположить к себе клиента, убедить его сделать заказ сразу, убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- весельчак
- жадный, но с деньгами
- педант
- бизнес-леди
- самовлюбленный
- молодой руководитель
- интеллигент
- невежда
- иностранец
- не принимающий сам решения
- новатор
- рационалист
- своевластный
- неуверенный в себе
- нервозный
- консерватор
- «воображала»
- «грубиян»
- «франт»
- случайный

Задание 18

Вам необходимо напомнить о себе клиенту после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу? Как беседа (лично или по телефону) будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

Задание 19

Замените «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

Задание 20

Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы всегда опаздываете	
2. Вы всегда противоречите мне	
3. Ты никогда не доводишь свои планы до конца	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
7. Вы всегда на что-то жалуетесь	

Задание 21

Вы менеджер рекламного агентства. Обещали клиенту срочное выполнение заказа. Вам надо убедить уложиться в эти сроки дизайнера или бригадира, которые на данный момент очень перегружены

Задание 23

Вам необходимо убедить клиента разместить заказ именно в вашем рекламном агентстве. Вы знаете потребности клиента, но есть определенные сложности:

- ваши услуги дороже, чем у конкурентов;
- сроки выполнения заказа больше, чем у конкурентов;
- все равнозначно, но имя фирмы-конкурента более известно.

Задание 24

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 25

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 26

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 27

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание 28

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две - три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

4. Задания для самостоятельного контроля знаний

Часть 1.

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о характеристиках внешней среды.
4. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
5. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
6. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
7. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях?
8. Опишите схемы координации.
9. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
10. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
11. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
12. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
13. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
14. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
15. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?

Часть 2.

1. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
2. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
3. Какие способы передачи информации вы знаете?
4. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
5. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
6. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
7. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
8. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
9. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
10. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

Часть 3.

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Какие виды бесед вы знаете?
3. От чего зависит эффективность делового разговора?
4. Какие типы совещаний вы знаете?
5. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
6. Что представляет собой пресс-конференция?
7. С какой целью проводятся пресс-конференции?
8. В чем специфика проведения пресс-конференции?
9. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
10. Что вы знаете о целях переговоров?
11. Как подготовиться к переговорам?
12. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?

13. Какие стили ведения переговоров вы знаете?
14. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?

Часть 4.

1. Каковы цели презентации?
2. Что значит подготовить презентацию?
3. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
4. Как сделать презентацию неординарным событием?
5. Каковы особенности презентации товара при продаже?
6. Какие бывают типы презентаций?
7. Что такое презентация с удовлетворением потребностей?
8. Что такое презентация с решением проблемы?
9. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях?

Часть 5.

1. Зачем нужна самопрезентация?
2. Как осуществить анализ личных целей?
3. Что значит проанализировать свой товар?
4. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете?
5. Как осуществить знакомство? Как представиться?
6. Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
7. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
8. Каковы признаки человека, закрытого для других?
9. Каковы преимущества человека, открытого для других?
10. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера?
11. Чем отличается респектабельный тип делового партнера?
12. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
13. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть, если бы вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, в саду и пр.), где вы сейчас находитесь?
14. Можно ли превратить провал в успех? Что вы об этом думаете?
15. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

Часть 6.

1. Как различается общение по направленности?
2. Какие типы взаимодействия вы знаете?
3. Что представляет собой общение как коммуникация?
4. Какова интерактивная функция общения?
5. Что представляет собой перцептивная функция общения?
6. В чем специфика познавательного общения?
7. В чем специфика убеждающего общения?
8. В чем специфика экспрессивного общения?
9. В чем специфика суггестивного общения?
10. В чем специфика ритуального общения?
11. Каковы основные характеристики делового общения?

Часть 7.

1. Дайте определение маркетинговой коммуникации
2. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций?
3. Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций
4. Какие виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов вы знаете?

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библи.	на каф.
1	Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html	Н. А. Коноплева	М. : ФЛИНТА, 2013.	Все разделы	3	Эл рес	-
2	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник- https://e.lanbook.com/book/103741	Э. М. Лисс	Москва : Дашков и К, 2018.	Все разделы	3	Эл рес	-

Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении и разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библи.	на каф.
1	Международный культурный обмен и деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.htm	Е. Л. Маслова	М. : Дашков и К, 2018.	Все разделы	3	Эл рес	-

Программное обеспечение

Офисные программы: Microsoft Office 2007; Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Visual Studio 2008-2015, по программе MS DreamSpark MS Project Professional 2016, по программе MS DreamSpark, MS Visio 2007-2016, по программе MS DreamSpark, MS Access 2010-2016, по программе MS DreamSpark MS Windows, 7 pro 8 pro 10 pro, 1С: Предприятие 8, MapInfo, Business Studio, Irbis, My Test, Консультационно-справочные службы Гарант, Консультант.

Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»

Название сайта	Адрес сайта
Справочно-поисковые системы	
Рамблер	http://www.rambler.ru/
Яндекс	http://www.ya.ru/
Информационные агентства	
Интерфакс	http://www.interfax.ru/
РосБизнес Консалтинг	http://www.rbc.ru/
Федеральная служба государственной статистики	http://www.gks.ru/
Электронные библиотечные системы	
Издательство «Лань» Электронно-библиотечная система	http://e.lanbook.com/
Правовые системы	
Гарант	http://www.garant.ru/
Консультант +	http://www.consultant.ru/
Кодекс	http://www.kodeks.ru/

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется в ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ (далее – Университет) с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь (в случае необходимости);

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- наличие в библиотеке и читальном зале Университета Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- наличие мультимедийной системы;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения Университета, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, в отдельных группах и удаленно с применением дистанционных технологий

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом - в форме электронного документа - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью электронной оболочки MOODLE, письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, экзамену разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены Университетом или могут использоваться собственные технические средства.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно). При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Наличие специальных средств обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

Для обучающихся с нарушениями слуха предусмотрена компьютерная техника, аудиотехника (акустический усилитель звука и колонки), видеотехника (мультимедийный проектор, телевизор), используются видеоматериалы, наушники для прослушивания, звуковое сопровождение учебной литературы в электронной библиотечной системе «Консультант студента».

Для обучающихся с нарушениями зрения предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра. В библиотеке на каждом компьютере предусмотрена возможность увеличения шрифта, предоставляется бесплатная литература на русском и иностранных языках, изданная рельефно-точечным шрифтом (по Брайлю).

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата предусмотрено использование альтернативных устройств ввода информации (операционная система Windows), такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст. Учебные аудитории 101/2, 101/3, 101/4, 101/5,

110, 112, 113, 114, 116, 118, 119, 121, 123, 126, 1-100, 1-104, 1-106, 1-107 имеют беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В библиотеке специально оборудованы рабочие места, соответствующим стандартам и требованиям. Обучающиеся в удаленном доступе имеют возможность воспользоваться электронной базой данных научно-технической библиотеки Университета, по необходимости получать виртуальную консультацию библиотекаря по использованию электронного контента.