МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**Федеральное государственное автономное**
**образовательное учреждение высшего образования**
**«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет**
**им. Н.И. Лобачевского»**

**Павловский филиал ННГУ**

УТВЕРЖДЕНО
директором Павловского филиала ННГУ
к.э.н. Н.А. Ягуновой
(распоряжение от 30.04.2019 г. № 37ф)

**Рабочая программа дисциплины**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

*(наименование дисциплины (модуля))*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки / специальность

**38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность образовательной программы

**ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Форма обучения

**ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ**

Павлово

2019 год

## 1. Место и цели дисциплины «Деловые коммуникации» в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины, модули» и является обязательной для изучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на 2 курсе для очной и заочной форм обучения.

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц

**Целью** изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является выработка у обучающихся компетенций, ориентированных на знание, умение, владение деловыми коммуникациями в профессиональной деятельности.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине «Деловые коммуникации», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| **Формируемые компетенции** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций** |
|---|---|
| **ОК-4** готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности | Знать основные теории и концепции коммуникативного взаимодействия; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;<br>Уметь выстраивать организационные коммуникации; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;<br>Владеть навыками деловых коммуникаций; способностью ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения. |
| **ОПК-4** способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Знать<br>основные формы делового общения, нормы делового разговора, нормы общения, вербальных коммуникаций; правила и особенности делового этикета в различных деловых ситуациях.<br>Уметь<br>организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.<br>Владеть<br>нормами нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе делового общения; основными навыками и приемами делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении |
| **ПК-2** владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Знать<br>Стратегии и методы разрешения конфликтов, в т.ч. в межкультурной среде.<br>Уметь<br>Диагностировать конфликтную ситуацию.<br>Владеть<br>Методами разрешения конфликтов межличностного, группового и организационного уровней;<br>Навыками проектирования групповых и организационных коммуникаций с использованием современных технологий управления персоналом в части управления конфликтами, в т.ч. в межкультурной среде. |

## 3. Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации»

Объем дисциплины

*при очной форме обучения* составляет 2 зачетные единицы, всего 72 часа, из которых 33 часа – контактная работа обучающихся с преподавателем в аудитории (16 часов – занятия

лекционного типа, 16 часов – занятия семинарского типа, 1 час- КСР), 39 часов составляет самостоятельная работа обучающихся;

при *заочной форме обучения* составляет 2 зачетные единицы, всего 72 часа, из которых 7 часов – контактная работа обучающихся с преподавателем в аудитории (2 часа – занятия лекционного типа, 4 часа – занятия семинарского типа, 1 час- КСР), 61 час составляет самостоятельная работа обучающихся, 4 часа – контроль.

## Содержание дисциплины

| **Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),** **форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)** | **Всего** **(часы)** | | | В том числе | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | **Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы** из них | | | | | | | | | | | | **Самостоятельная работа обучающегося, часы** | | |
| | | | | **Занятия лекционного типа** | | | **Занятия семинарского типа** | | | **Занятия лабораторного типа** | | | **Всего** | | | | | |
| | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная |
| Тема 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия. | 8 | | 7 | 2 | | 1 | 2 | | | | | | 4 | | 1 | 4 | | 6 |
| Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации | 8 | | 7 | 2 | | 1 | 2 | | | | | | 4 | | 1 | 4 | | 6 |
| Тема 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные | 10 | | 11 | 2 | | | 2 | | 1 | | | | 4 | | 1 | 6 | | 10 |
| Тема 4. Этика делового общения | 10 | | 8 | 2 | | | 2 | | | | | | 4 | | | 6 | | 8 |
| Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения | 8 | | 7 | 2 | | | 2 | | 1 | | | | 4 | | 1 | 4 | | 6 |
| Тема 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации | 10 | | 9 | 2 | | | 2 | | 1 | | | | 4 | | 1 | 6 | | 8 |
| Тема 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении | 8 | | 7 | 2 | | | 2 | | 1 | | | | 4 | | 1 | 4 | | 6 |
| Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и | 9 | | 11 | 2 | | | 2 | | | | | | 4 | | | 5 | | 11 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| репутация в деловой коммуникации | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **КСР** | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | |
| **Контроль** | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Промежуточная аттестация зачет** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ТЕМА 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Коммуникация. Деловая коммуникация. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

ТЕМА 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст в информационном поле.

ТЕМА 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.

Природа и типология невербальной коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language.

Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

ТЕМА 4. Этика делового общения

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.

Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету.

Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.

ТЕМА 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.

Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

ТЕМА 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Слушание и мышление, техники фиксации информации.

Правила убеждения, обратная связь Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них. Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Публичная речь. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия.

ТЕМА 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров

ТЕМА 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации.

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться

как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

## 4. Образовательные технологии

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает реализацию компетентностного подхода и предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Также большое внимание при изучении дисциплины отводится самостоятельной работе студентов, нацеленной на приобретение знаний, умений и навыков. Аудиторные лекции проводятся непосредственно преподавателем дисциплины с использованием технических средств (интернет). При чтении лекций используются объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической). Студентам рекомендуется записывать основные тезисы лекции (вести конспект лекции), также рекомендуется задавать преподавателю вопросы по теме лекции.

Семинарские занятия проводятся с использованием технических средств (интернет). Проведение семинарских занятий преследует достижение следующих задач:

- углубление знаний по соответствующей теме дисциплины;
- развитие навыка поиска и работы с информацией,
- развитие навыков аналитического мышления,
- развитие навыка формулирования собственных идей.

В учебном процессе используются следующие методы:

- проблемная ситуация;
- работа в команде;
- эвристическая беседа и др.

Приемы:

- связь с современностью;
- рассмотрение вопроса с разных сторон;
- использование средств наглядности и технических возможностей.

В активных и интерактивных формах проходит не менее 20% занятий по дисциплине «Деловые коммуникации», то есть не менее трети практических занятий проводится с элементами ролевых игр, нацеленных на анализ конкретных ситуаций.

## 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важнейшим элементом в системе обучения студента, поскольку способствует самоорганизации, развитию навыка управления временем и самостоятельного решения задач. Основными формами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к семинарским занятиям, составление конспекта, подготовка к выступлению на семинаре, подготовка доклада (презентации).

*Подготовка к семинарским занятиям*. Данный тип самостоятельной работы предполагает освоение той литературы, которая указана в планах семинарских занятий. Освоение литературы происходит согласно сформулированным к семинарским занятиям вопросам, которые являются своего рода ориентирами при отборе главного из прочитанного.

*Составление конспекта*. Конспект представляет собой сжатое изложение основных идей, изложенных в учебной литературе. Задачей, стоящей перед студентом при написании конспекта, является формулирование собственных идей на основе прочитанного. Цитирование уместно лишь тогда, когда нужно привести слова автора, например, когда дается определение, приводятся цифры или факты, предлагается аргументация положений. Объем конспекта – 3-4 страницы. Таким образом должен быть подготовлен каждый вопрос семинарского занятия.

*Подготовка к выступлению на семинаре*. Выступление должно быть по существу затронутых вопросов. При этом важно ссылаться на источники и литературу, из которых заимствовался материал. Желательно прокомментировать заимствованное из прочитанной литературы, раскрыть его сильные и слабые стороны. Ответ должен быть емким и не превышать пяти минут. В заключении важно обобщить сказанное, используя речевые клише.

*Подготовка доклада.* Выступление с докладом на семинаре – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привнести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации.

Доклад должен быть рассчитан на 10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: *вступление*, *основная часть, заключение*. Во вступлении необходимо обосновать важность и актуальность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

*Подготовка презентации*. Доклад обучающегося может сопровождаться презентацией.

Вначале нужно подготовить текст выступления, который включает в себя три части: введение, основную часть и заключение. Во введение обосновывается актуальность темы, рассматривается степень ее разработанности, формулируется цель и задачи исследования, определяется теоретическая и практическая значимость работы. В основной части раскрывается содержательная сторона темы. В заключении делаются выводы. Текст должен составлять 5-6 страниц.

После того, как текст готов, следует выделить в нем наиболее *важные положения.* Именно они должны составить содержательную сторону слайдов. На техническом уровне это обеспечивает программа Power Point. Желательно, чтобы на слайде не было больше 25-30 слов. Схемы, таблицы приветствуются. Но они должны быть компактными, удобными для восприятия. На заключительном слайде нужно указать *информационный ресурс*, который был использован при подготовке презентации. 15-16 слайдов – это хорошая презентация.

*Написание контрольной работы.*

Требования к оформлению работы.

Типовая структура контрольной работы включает: содержание работы, введение, 2 раздела (теоретическая и практическая части), объемом раздела не менее 3 и не более 6 стр. печатного текста каждый, заключение на 1 стр., список использованной литературы, приложения. Общий объем не должен превышать 15 стр. без приложений.

Содержание должно включать перечень всех имеющихся в тексте контрольной работы наименований разделов и подразделов с соответствующими номерами. Справа от наименований разделов и подразделов работы необходимо указывать номера страниц, на которых они начинаются.

Во введении (1-2 стр. печатного текста) контрольной работы обосновывается актуальность исследуемой темы в теоретическом и практическом плане, определяется объект и предмет исследования, цель и задачи работы, отражается информационная база, методы сбора материала и проведения исследования, которыми пользовался студент при выполнении работы.

В теоретической части (3-6 стр. печатного текста) контрольной работы рассматривается научное содержание темы на основе обобщения литературных источников и дается анализ

современного состояния исследуемого предмета. Выполняя работу, студенту необходимо продемонстрировать умение правильно, коротко и четко излагать усвоенный материал, выделяя основные положения. Не следует включать материалы, не имеющие отношения к рассматриваемой теме, что снижает ценность работы.

Практическая часть (3-6 стр. печатного текста) контрольной работы – это примеры, на базе статей, книг, фильмов из деятельности российских и зарубежных организаций в соответствии с выбранной темой исследования.

В целом, между разделами и подразделами теоретической и практической частей работы необходимы смысловые связки, чтобы текст был логически выстроен и не содержал разрывов в изложении материала.

В заключение (1 стр. печатного текста) контрольной работы подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы.

Список использованной литературы – приводятся только те источники, которые реально были использованы в процессе написания контрольной работы (не менее 5).

Приложения позволяют облегчить восприятие работы и могут включать: дополнительные материалы, иллюстрации вспомогательного характера, анкеты, документы, содержащие первичную информацию и пр.

Оформление контрольной работы должно соответствовать следующим основным положениям.

Объем работы – не менее 10 и не более 15 страниц печатного текста (14 шрифт, через 1,5 межстрочного интервала, выравнивание по ширине, абзацный отступ). Необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения текста по всей работе, не должно быть помарок, перечеркивания, сокращения слов, за исключением общепринятых.

Текст контрольной работы располагается на одной стороне каждого листа белой бумаги формата А4 с соблюдением следующих размеров полей: верхнее и нижнее – 20 мм; левое – 30 мм; правое – 15 мм.

Каждая структурная часть работы (введение, разделы, заключение, список литературы) начинается с нового листа. Названия всех структурных частей располагаются на отдельных строках, пишутся симметрично основному тексту, отделяются от него 1-2 межстрочными интервалами и имеют порядковую нумерацию, обозначенную арабскими цифрами. Заголовки структурных частей печатаются прописными буквами, прочие заголовки – строчными буквами. Заголовки всех структурных частей не подчеркиваются, точка в конце названия не ставится, переносы слов не допускаются.

Страницы нумеруются арабскими цифрами в правом верхнем углу. На титульном листе и содержании номер страницы не ставится, но включается в общую нумерацию.

Таблицы, рисунки, диаграммы должны иметь название, ссылку на источник, из которого заимствовались и сквозную нумерацию.

Ссылки на источники, используемые в тексте реферативной работы, следует приводить непосредственно по тексту в квадратных скобках с указанием порядкового номера источника по списку использованной литературы и номера страницы, на которой в данном источнике находится заимствованный материал. В случае отсутствия ссылок при фактическом использовании материалов из сторонних источников, работа к проверке приниматься не будет.

При оформлении списка использованной литературы применяется алфавитный способ группировки, то есть все источники, включая законодательные акты, учебники, сборники, статьи располагаются в алфавитном порядке с учетом требований ГОСТ.

Приложения помещаются на страницах, следующих за списком использованной литературы, располагаются в порядке появления на них ссылок в тексте работы. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы, иметь содержательный заголовок и порядковый номер.

**Тематика контрольных работ:**

1. Технологические инновации и деловые коммуникации
2. Эффективность устных коммуникаций
3. Эффективность письменных коммуникаций
4. Переговоры как метод разрешения конфликтов
5. Деловое общение и продажи по телефону
6. Повышение коммуникативной компетенции как условие успеха руководителя
7. Как сделать совещание творческим
8. Ораторское искусство и деловые коммуникации
9. Механизмы воздействия в процессе делового общения
10. Повышение эффективности письменных деловых коммуникаций
11. Деловая беседа как форма деловой коммуникации
12. Совещание как форма деловой коммуникации
13. Деловое письмо
14. Оценка эффективности делового общения
15. Документационное обеспечение делового общения
16. Деловые коммуникации и карьерный успех
17. Ритуалы и церемонии в деловой жизни
18. Коммуникативная культура в деловом общении
19. Стратегии подготовки и проведения эффективной презентации
20. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе

**Примерная тематика рефератов**

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.

19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Комплимент. Функции. Правила применения.
33. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
34. Межкультурная коммуникация. Национальные особенности.
35. Способы влияния на партнера в общении.
36. Проблема точности межличностного восприятия.
37. Стили общения в профессиональной сфере.
38. Межкультурные коммуникации. Национальный характер.
39. Манипуляции в общении, их основные типы.
40. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
41. Управленческая и корпоративная этика.
42. Этика бизнеса в России: проблемы и перспективы.
43. Современная речевая этика.
44. Характер взаимоотношений руководителя и сотрудников с точки зрения деловой этики.

**Вопросы к зачету:**

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Характеристики делового общения: содержание коммуникации, соблюдение принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, коммуникативные ограничения.
3. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.
4. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения.
5. Общение как взаимодействие деловых партнеров. Стили и формы взаимодействий.
6. Публичное выступление: виды публичной речи, основные режимы публичных выступлений, этапы подготовки и проведения публичного выступления.
7. Сущность, виды и этапы деловой беседы.
8. Рекомендации, позволяющие повысить эффективность проведения деловой беседы.
9. Характеристика типов деловых совещаний.
10. Деловое совещание: подготовка к проведению, типы участников, правила поведения.
11. Коммерческие переговоры: виды, подготовка к переговорам, этапы, варианты поведения в переговорной ситуации.
12. Модели и тактика ведения переговоров.
13. Интервью в коммуникациях: стили, типы, этапы проведения.
14. Коммуникации по телефону, приемы рационализации телефонного общения.

15. Стратегии подготовки и проведения эффективной презентации.
16. Спор и аргументация в коммуникациях.
17. Коммуникативные барьеры и ошибки коммуникации.
18. Умение слушать как фактор эффективных коммуникаций. Рекомендации по правильному выслушиванию собеседника.
19. Повышение эффективности организации коммуникаций.
20. Этика деловых коммуникаций.
21. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
22. Этические нормы и принципы, делового общения подчиненных с руководителем.
23. Основные принципы этики делового общения между коллегами.
24. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе.
25. Специфика коммуникаций в России и за рубежом.
26. Рекомендации по управлению конфликтами.
27. Критика в коммуникациях: виды неконструктивной критики, характеристики конструктивной критики, основные правила критики, основные условия применения той или иной формы критики.
28. Коммуникации в ситуации возражений и замечаний: основные причины, методы нейтрализации замечаний.

## ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

**Занятие1.**

1. Дайте определение понятию «общение»
2. Какие формы и виды общения вы знаете?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении
4. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
5. Что исследует психология общения?
6. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
7. На каком из уровней общения предпочитаете общаться вы?
8. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?
9. В чем суть методики НЕМР?
10. Что такое менеджмент репутации?
11. В чем суть термина «бинарные оппозиции» и возможности применения в управлении репутацией?
12. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.

ТЕМА 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

**Занятие 2.**

1. Какие стратегии мышления вам известны?
2. Какие жанры массовой коммуникации вам известны и какова их роль?
3. Каковы особенности коммуникационной среды?
4. Какие виды делового общения вам известны?

ТЕМА 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

**Занятие 3.**

1. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?

2. Кто автор теории мотивации?

3. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?

4. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?

5. Каковы этапы психологии восприятия?

6. Этические принципы общения по телефону.

7. Невербальные средства общения, их типы и функции.

8. Национальные особенности невербальных средств общения.

9. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?

10. Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то каким способом?

ТЕМА 4. Этика делового общения

**Занятие4.**

Как соотносятся понятия этика и этикет?

Чем отличается деловой этикет от неформального?

3. Сформулируйте основные принципы делового этикета?

4. Что представляет собой деловая репутация?

5. В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня?

«Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину». «Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится». «А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много». «Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

ТЕМА 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

**Занятие 5.**

1. Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения.

2. Назовите причины барьеров в общении.

3. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении

4. Развитие процесса деловой коммуникации

5. Роль обратной связи в деловой коммуникации

6. Методы постановки целей в деловой коммуникации

7. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения?

ТЕМА 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

**Занятие 6.**

1. Этапы публичного выступления. Содержание и сущность.

2. Виды слушания. Особенности.

3. Раскрыть значение понятия «стереотип».

4. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления.

5. Приведите примеры искажений в оценке роли субъекта действия и охарактеризуѐте.

6. Назовите и дайте анализ уровням слушания.

7. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?

8. Назовите основные способы совершенствования навыков слушания.

9. Какие группы вопросов Вам известны при моделировании собеседника?

10. Охарактеризуйте известные Вам типы собеседников.

ТЕМА 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

**Занятие 7.**

1. Сознательное и бессознательное.
2. Сигналы обмана. Характеристика.
3. Физиологические симптомы лжи. Характеристика
4. Манипуляции. Характеристики. Стратегии. Роли.

ТЕМА 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации

**Занятие 8.**

1. Что представляет собой комплимент? Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии и какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
2. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
3. В чем суть приема «золотые слова»?
4. Какие значения имеет термин «критика»? Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия и какие виды деструктивной критики вы знаете?
5. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
6. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
7. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
8. Что такое «вербальный имидж»? Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
9. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
10. Раскройте понятие «корпоративная культура».
11. Как осуществляется коммуникативный менеджмент?
12. В чем суть имиджмейкинга?
13. В чем суть брендинга?
14. Корпоративное деловое общении: цель, стили и функции.
15. Виды корпоративного делового общения и их особенности.
16. Нравственные требования к корпоративному деловому общению и этикет установления контакта.

## 6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации»

### 6.1. Перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

ОК-4 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

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

| **Индикаторы компетенции** | **Оценки сформированности компетенций** | |
|---|---|---|
| | **Не зачтено** | **Зачтено** |
| **Полнота** | Уровень знаний ниже минимальных | Минимально допустимый уровень |

| | | |
|---|---|---|
| **знаний** | требований. Имели место грубые ошибки. | знаний. Допущены негрубые ошибки. |
| **Наличие умений** | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.<br>Задания выполнены не в полном объеме. Имели место грубые ошибки. | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. |
| **Наличие навыков (владение опытом)** | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.<br>Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами |
| **Мотивация (личностное отношение)** | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества |
| **Характеристика сформированности компетенции** | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение | Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач. |
| **Уровень сформированности компетенций** | Низкий | Средний, высокий |
| **Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий** | 0 – 50 % | 51 – 100 % |

**6.2. Описание шкал оценивания**

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины* | Код контролируемой компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Тема 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия. | ОК-4 | - работа с лингвистическими терминами и определениями;<br>- работа в мини-группах: обсуждение сущности и характеристик деловых коммуникаций; влияние организационной структуры предприятия на характер |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | деловых отношений |
| 2 | Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации | ОК-4 | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение стилей, форм и типов взаимодействия;<br>- написание диалогической речи |
| 3 | Тема 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные | ОК-4<br>ОПК-4 | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение типов и приемов передачи информации, взаимодействия вербальных и невербальных средств коммуникации;<br>-тестирование |
| 4 | Тема 4. Этика делового общения | ОК-4<br>ОПК-4 | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение этических особенностей различных форм передачи информации;<br>этических норм и принципов делового общения подчиненных с руководителем |
| 5 | Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения | ОК-4<br>ОПК-4,ПК-2 | - подготовка докладов;<br>- обсуждение коммуникативные барьеров, трудностей в организации коммуникаций, путей улучшения коммуникации;<br>-решение ситуаций в мини-группах |
| 6 | Тема 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации | ОК-4<br>ОПК-4 | - обсуждение видов слушания, приемов речевого воздействия на собеседника;<br>- решение ситуаций в мини-группах: |
| 7 | Тема 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении | ОК-4<br>ОПК-4,ПК-2 | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение различных эго-состояний и манипулятивных ролей в процессе речевого взаимодействия |
| 8 | Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой | ОК-4<br>ОПК-4 | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение приемов создания гармоничного образа, техник формирования вербального имиджа; |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | коммуникации | | - решение ситуаций в мини-группах:. |

Карта компетенций, в формировании которых участвует дисциплина, см. ниже.
Полная карта компетенций - см. Аннотация к ФОС

В ходе оценивания итогового испытания по дисциплине преподавателем используются следующие шкалы оценивания.

| Оценка | Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой |
|---|---|
| Зачтено | Превосходная подготовка с очень незначительными погрешностями |
| | Подготовка, уровень которой существенно выше среднего с некоторыми ошибками |
| | В целом хорошая подготовка с рядом заметных ошибок |
| | Хорошая подготовка, но со значительными ошибками |
| | Подготовка, удовлетворяющая минимальным требованиям |
| Не зачтено | Необходима дополнительная подготовка для успешного прохождения испытания |
| | Подготовка совершенно недостаточна |

**6.3 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций**

**Процедура оценивания результатов обучения**

В ходе обучения используются следующие методы оценки результатов обучения:
- практические задания
- контрольные работы
- проверка заданий для самостоятельной работы
- оценка работы на активных лекциях и семинарах.

**Практические задания**

При выполнении данного задания обучающемуся необходимо использовать теоретический материал изучаемой дисциплины и обосновывать с его помощью свой ответ.

Перед ответом на поставленные в задании вопросы, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив значимые для нахождения решения обстоятельства.

Ответы на поставленные в задаче вопросы должны быть мотивированными, обоснованными и развернутыми. Ответы: «да», «нет» не допускаются.

**Критерии оценки:**

| Оценка | Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой |
|---|---|
| Превосходно | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала |
| Отлично | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала |

| | |
|---|---|
| Очень хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера |
| Хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы |
| Удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| Неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий. |
| Плохо | Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала |

**Контрольная работа**

Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Преподавателем формируется комплект общих контрольных заданий или по вариантам.

**Критерии оценки**

| Оценка | Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой |
|---|---|
| Превосходно | Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, видно изучение дополнительного материала |
| Отлично | Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), есть незначительные погрешности |
| Очень хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера |
| Хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы |
| Удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% заданий), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| Неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% заданий), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий. |

| | |
|---|---|
| Плохо | Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала |

**Деловая игра**

Формирование навыков работы в команде, отработка навыков принятия управленческих решений. Обучающимся необходимо ответить на поставленные вопросы (выполнить поставленные задачи) и обосновать свой ответ, основываясь на теоретическом материале.

**Критерии оценки**

| | |
|---|---|
| Превосходно | Обучающийся демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость исползования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы. |
| Отлично | Обучающийся демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость исползования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы. |
| Очень хорошо | Обучающийся демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы. |
| Хорошо | Обучающийся демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы. |
| Удовлетворительно | Обучающийся обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения. |
| Неудовлетворительно | Обучающийся не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов |

| | |
|---|---|
| | разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения. |
| Плохо | Обучающийся не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание. |

**6.4. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов обучения**

Знаниевые компоненты компетенций ОК-4 проверяется следующими заданиями

Пример заданий:

**Задание 1**

Какие формы делового общения Вам известны? Какие из них наиболее характерны для российской деловой практики? Дайте им краткое описание и характеристику, приведите критерии применения.

**Задание 2.**

Приведите примеры внешности, поз, жестов, направленности взгляда, мимики лица деловых партнёров и тд., которые, на Ваш взгляд, не могут способствовать эффективной деловой коммуникации. Аргументируйте Ваше мнение.

**Задание 3.**

Какие формы делового общения Вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему? Поясните, аргументируйте.

Какие формы делового общения, на Ваш взгляд, наиболее эффективны в работе современного руководителя? Почему? Поясните, аргументируйте.

**Задание 4.**

**Тест: Коммуникабельны ли вы?**

На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи её ожидание?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?

3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человекам, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?

12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

***Обработка результатов***

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

*От 30 до 32 баллов* — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

*От 25 до 29 баллов* — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничивайтесь одним неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

*От 19 до 24 баллов* — вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают, и все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

*От 14 до 18 баллов* — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

*От 9 до 13 баллов* — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

*От 4 до 8 баллов* — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

*3 балла и менее* — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете

причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, не следует абсолютизировать результаты теста. Однако если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими

**Задание 5**

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.

Знаниевые компоненты компетенций ОПК-4 проверяется следующими заданиями

Пример заданий:

**Задание 1**

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 2**

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

**Задание 3**

**Тест «Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации»**

1. Одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека является

а) язык

б) речь

в) мышление

г) познание

2. Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется

а) информационной

б) агитационной

в) эмотивной

г) метаязыковой

3. Процесс речевой деятельности, в ходе которого происходит обмен информацией с использование механизмов кодирования и декодирования называется

а) внутренней речью

б) внешней речью

в) речевым высказыванием

г) нет верного варианта

4. Языковое оформление мысли вне процесса реальной коммуникации, устной или письменной, называют

а) внутренней речью

б) внутренним высказыванием

в) размышлением

г) нет верного варианта

5. Одним из важнейших этапов речевого действия, на котором осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания, и результаты которого непосредственно влияют на дальнейшую коммуникацию, является

а) обратная связь

б) подготовка высказывания

в) переход к внешней речи

г) переход к внутренней речи

6. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на

а) устную и письменную

б) внешнюю и внутреннюю

в) родную и иностранную

г) прямую и опосредованную

7. Монолог, диалог, полилог — эти типы речевой коммуникации дифференцированы по признаку:

а) условие общения

б) количество участников общения

в) характер ситуации

г) цель общения

8. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации относятся

а) слушание и чтение

б) говорение и письмо

в) слушание и говорение

г) чтение и письмо

9. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма декодирования информации, относятся

а) слушание и чтение

б) говорение и письмо

в) слушание и говорение

г) чтение и письмо

10. Основной целью речевой коммуникации считается

а) обмен информацией

б) получение информации

в) передача информации

г) все варианты верны

**Задание 4**

Разыграйте ситуацию *«Опоздание»:*

а) на встречу с другом;

б) на свидание;

в) домой после обещанного срока возвращения;

г) на деловую встречу;

д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий Вас, уже выведен из терпения.

**Задание 5**

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1.Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2.Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3.Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.

4.Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

5.Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

**<u>Знаниевые компоненты компетенций ПК-2 проверяется следующими заданиями</u>**

**Задание 6**

**«Критика и комплименты в деловой коммуникации».**

**Цель:** проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

**Задание:** Все участники занятия садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и что он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент (допустим, в отношении внешнего вида, манеры держаться на людях, в умении излагать свои мысли и т. п.).

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

**Анализ.** Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта. Критика (от греч. kritikк – искусство разбирать) имеет несколько значений:

а) обсуждение с целью дать оценку;

б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;

в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса, как стиль работы. Позитивная же критика является неотъемлемой частью делового общения; всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта, и предметом ее являются дела и поступки, а не личность участника делового взаимодействия. В деловой коммуникации важно корректно использовать критику: знать меру своей правомочности, место и время, стремиться к нанесению минимального морального ущерба, помнить о конструктивности.

**Ситуация для анализа**

«Критика трудных работников»

**Цель:** отработать прием “Lege artis”; найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

**Задание .** Группа делится на подгруппы по 2–3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа. Необходимо:

а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа,

б) разработать механизм критики для каждого;

в) подготовить критические высказывания методом “Lege artis”.

**Анализ.** Обсуждение результатов.

Примечание. Метод “Lege artis” состоит из следующих этапов:

1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы;

2) критические замечания;

3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекваная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия);

4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

**Ситуация 1**

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 вести себя?

**Ситуация 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, 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 произошла сегодня 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 7.** Попробуйте проиграть ситуации, в которых проявлялись бы разные стили общения. Какой стиль общения присущ вам?

**Задание 8.** Продемонстрируйте жесты разных видов. В каких ситуациях вы их используете?

**Задание 9.** С помощью мимики выразите разные эмоции: страх, удовольствие, неприязнь и т.д.

**Задание 10** Покажите на примере, как одно и то же предложение меняет свой смысл от употребления разных паравербальных средств имело место). В чем, на ваш взгляд, были причины конфликта?

### 6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

**Примерные оценочные средства сформированности компетенций**

В рамках курса «Деловые коммуникации» у обучающихся формируются следующие компетенции:

ОК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Данная компетенция формируется в рамках изучения тем и контролируется посредством заданий, предлагаемых обучающимся как на семинарских занятиях, так и для выполнения самостоятельной работы. Ниже представлен перечень средств контроля, позволяющих оценить степень формирования компетенции у обучающегося.

| Тема | Знания, умения и навыки | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| Тема 1 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | - работа с лингвистическими терминами и определениями;<br>- работа в мини-группах: обсуждение сущности и характеристик деловых коммуникаций; влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений |
| Тема 2 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение стилей, форм и типов взаимодействия;<br>- написание диалогической речи |

| | | |
|---|---|---|
| | переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | |
| Тема 3 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение типов и приемов передачи информации, взаимодействия вербальных и невербальных средств коммуникации;<br>-тестирование |
| Тема 4 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение этических особенностей различных форм передачи информации; этических норм и принципов делового общения подчиненных с руководителем |

| | | |
|---|---|---|
| | переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | |
| Тема 5 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования; принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | - подготовка докладов;<br>- обсуждение коммуникативные барьеров, трудностей в организации коммуникаций, путей улучшения коммуникации;<br>-решение ситуаций в мини-группах |
| Тема 6 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования; принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к | - обсуждение видов слушания, приемов речевого воздействия на собеседника;<br>- решение ситуаций в мини-группах: |

| | | |
|---|---|---|
| | переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | |
| Тема 7 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение различных эго-состояний и манипулятивных ролей в процессе речевого взаимодействия |
| Тема 8 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение приемов создания гармоничного образа, техник формирования вербального имиджа;<br>- решение ситуаций в мини-группах:. |

| | | |
|---|---|---|
| | переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | |

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

Данная компетенция формируется в рамках изучения тем и контролируется посредством заданий, предлагаемых обучающимся как на семинарских занятиях, так и для выполнения самостоятельной работы. Ниже представлен перечень средств контроля, позволяющих оценить степень формирования компетенции у обучающегося.

| | | |
|---|---|---|
| Тема 3 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования; принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение типов и приемов передачи информации, взаимодействия вербальных и невербальных средств коммуникации;<br>-тестирование |
| Тема 4 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования; принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение этических особенностей различных форм передачи информации; этических норм и принципов делового общения подчиненных с руководителем |

| | | |
|---|---|---|
| | готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | |
| Тема 5 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | - подготовка докладов;<br>- обсуждение коммуникативные барьеров, трудностей в организации коммуникаций, путей улучшения коммуникации;<br>-решение ситуаций в мини-группах |
| Тема 6 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; | - обсуждение видов слушания, приемов речевого воздействия на собеседника;<br>- решение ситуаций в мини-группах: |

| | | |
|---|---|---|
| | готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | |
| Тема 7 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение различных эго-состояний и манипулятивных ролей в процессе речевого взаимодействия |
| Тема 8 | Знать грамматические правила и модели, основные способы словообразования;<br>принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности; особенности ведения электронных коммуникаций;<br>правила подготовки и произнесения публичных речей; правила оформления научных текстов.<br>Уметь составлять текст для публичного выступления, аргументированно и доказательно вести полемику;<br>самостоятельно читать литературу по специальности на русском и иностранном языках;<br>использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности;<br>составлять аннотации и рефераты на иностранном языке; составлять деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; | - выступление с докладами;<br>- работа в мини-группах: обсуждение приемов создания гармоничного образа, техник формирования вербального имиджа;<br>- решение ситуаций в мини-группах. |

| | | |
|---|---|---|
| | готовить и осуществлять публичное выступление с использованием современных информационных технологий; организовывать и вести деловую переписку и электронные коммуникации;<br>организовывать переговоры и совещания.<br>Владеть грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках;<br>навыками использования и составления документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текстов по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на общекультурные и общенаучные темы; навыками самопрезентации, уметь готовиться к переговорам и совещаниям; способностью выбирать и применять методы и средства делового общения, в т.ч. вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени; опытом публичных выступлений, навыками участия в переговорах и совещаниях. | |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

**Основная литература**

1. Деловые коммуникации: Уч.пос./ Кривокора Е.И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602

2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178

3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура) доступно в ЭБС «Знаниум»,
Режим доступа:http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=672802

*б) Дополнительная литература:*

1. Сидоров П.И., Коноплева И.А., Путин М.Е. Деловое общение / Сидоров П.И., Коноплева И.А. и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. (доступно в ЭБС «Знаниум»,
Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196 ).

2. Теория и практика аргументации : Учебное пособие / - М.: Норма, . - 272 с. (доступно в ЭБС «Знаниум»,
Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485846

3.Сидоров П.И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 384 с.:(доступно в ЭБС «Знаниум»,
режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196

4. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.:(доступно в ЭБС «Знаниум»,
режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389924

**Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Национальный корпус русского языка: http./www.ruscorpora.ru/
2. Полнотекстовая библиотека по гуманитарным дисциплинам: http://www.gumer.info/
3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» – русский язык для всех: http.//www.gramota.ru/
4. www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения

5. www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу

Операционная система Microsoft Windows

Пакет прикладных программ Microsoft Office

Правовая система «Консультант плюс»

Правовая система «Гарант».

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Реализация программы предполагает наличие:

- аудиторий для лекционных и практических занятий с необходимым оборудованием;
- компьютерного класса, имеющего компьютеры, объединенные сетью с выходом в Интернет;
- лицензионного (операционная система Microsoft Windows, пакет прикладных программ Microsoft Office) и свободно распространяемого программного обеспечения.

В ходе проведения занятий рекомендуется использовать компьютерные иллюстрации для поддержки различных видов занятий, подготовленные с использованием Microsoft Office или других средств визуализации материала.

Доступ к электронным информационным ресурсам осуществляется в компьютерном классе и библиотеке филиала.

## 9. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

**9.1. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья** при необходимости осуществляется филиалом с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

**9.2. В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями** здоровья филиал обеспечивает:

1) 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;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт).

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3) 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, а также пребывание в указанных помещениях;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

**9.3. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья** может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

**9.4. 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:

| № п/п | Критерии студентов | Формы |
|---|---|---|
| 1 | С нарушением слуха | • в печатной форме<br>• в форме электронного документа |
| 2 | С нарушением зрения | • в печатной форме увеличенным шрифтом<br>• в форме электронного документа |
| 3 | С нарушением опорно-двигательного аппарата | • в печатной форме<br>• в форме электронного документа |

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

**9.5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.**

9.5.1 *Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы*.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

| № п/п | Критерии студентов | Виды оценочных средств | Формы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|---|---|
| 1 | С нарушением слуха | тест | преимущественно письменная проверка |
| 2 | С нарушением зрения | собеседование по вопросам | преимущественно устная проверка (индивидуально) |
| 3 | С нарушением опорно-двигательного аппарата | решение письменных тестов, контрольные вопросы | письменная проверка |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту/экзамену.

*9.5.2 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.

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.

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.

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:

1. инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

3. 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.

**9.6. 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.

**9.7. 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.

**9.8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

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

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) - мультимедийное оборудование, источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения «экранная лупа» для студентов с нарушением зрения.

В аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусмотрены места для обучающихся с учётом ограничений их здоровья.