МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Дзержинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Дзержинского филиала ННГУ

_____ Е.И. Яковлева

«31» 01 2018 г.

Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ЭКОНОМИКЕ И УПРАВЛЕНИИ

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.01 ЭКОНОМИКА

Направленность (профиль) образовательной программы

ФИНАНСЫ И КРЕДИТ

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

ЗАОЧНАЯ

г.Дзержинск

2014 г.

1. Место и цели дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины, модули» и является обязательной для изучения по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.

Трудоемкость составляет 5 зачетных единиц.

Цели освоения дисциплины:

Эта дисциплина формирует гуманитарные и коммуникативные основы знаний и составляет базу методического и информационного обеспечения коммуникативного образования, являющегося существенной составляющей высшего профессионального образования. Она позволит сформировать у студентов навыки общения, воспитать такие качества личности как эмпатия, толерантность, терпимость, уважительное отношение друг к другу, а также формирование лидерских качеств, умение работать в коллективе, предотвращать и решать конфликты, умение выстраивать межличностные отношения; реализовать формирование целостного представления о культуре общения личности и общества, ценностного отношения к культурным нормам общения, а также развития целевой установки на дальнейшее самовоспитание, самообразование и саморазвитие в области культуры общения, а также формирование представления о системе культуры общения социума, понимание сущности ее основных компонентов, развитие умения анализа коммуникативного поведения. А также позволит студентам приобрести навыки делового общения.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции	**Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций**
Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия *ОК-4*	**знать:** • Систему современного русского языка; • Нормы словоупотребления; • Нормы русской грамматики; • Орфографические нормы современного русского языка; • Нормы пунктуации и их возможную вариативность; • Литературный язык как особую высшую обработанную форму общенародного языка; • Специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста. **уметь:** • Создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые высказывания научных и деловых жанров; • корректно формулировать вопросы и ответы в рамках деловой беседы; • соблюдать речевые нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерам. **владеть** • навыками межличностного и делового общения; • приемами ведения деловых переговоров с партнерами, телефонных переговоров; • различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности.
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические,	**знать:** • структуру общества как сложной системы; • структуру коллектива. В котором приходится работать; • приемы убеждения и правила их использования в сфере профессионального общения; • способы организации эффективного диалога;

конфессиональные и культурные различия *ОК-5*	• структуру и функции общения; средства общения • общепринятые этические нормы и правила этикета; • способы предотвращения и решения конфликтов и конфликтных ситуаций **уметь:** • конструктивно общаться; • корректно формулировать вопросы и ответы в рамках деловой беседы; • аргументированно отстаивать взгляды; • выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; • самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов. **владеть** • навыками межличностного и делового общения; • способностями к конструктивной критике и самокритике; • умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; • навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.
Способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет *ПК-7*	**знать** методы сбора и анализа информации на иностранном языке **уметь:** •используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, на русском и иностранном языке; проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет по экономической проблематике •разработать и сформулировать идею экономического проекта, подготовить его обоснование и соответствующую аргументацию на русском и иностранном языке. **владеть:** •навыками научно-технического перевода, аннотирования и реферирования, извлечения информации из текстов научно-профессионального стиля по направлению и направленности подготовки; •навыками проектной деятельности в изучаемой области.

3. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Объем дисциплины для заочной формы обучения составляет 5 зачетных единиц, всего 180 часов, из которых 12 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (6 часов занятия лекционного типа, 6 часов занятия семинарского типа), 9 часов промежуточной аттестации, 159 часов составляет самостоятельная работа обучающегося.

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
Модуль1 Деловая коммуникация		0	28			1			1	0	0	0		0	2			26
Модуль 2 Устное и письменное деловое общение		0	28			1			1	0	0	0		0	2			26
Модуль 3 Официально-деловой стиль		0	28			1			1	0	0	0		0	2			26
Модуль 4 Грамматические нормы деловой речи		0	28			1			1	0	0	0		0	2			26
Модуль 5 Языковые формулы документов		0	30			1			1	0	0	0		0	2			28
Модуль 6 Речевой этикет в деловом общении			29			1			1	0	0			0	2			27
Контроль самостоятельной работы		0	0		0	0		0	0	0	0	0		0	0		0	0
Промежуточная аттестация - экзамен		0	9		0	0		0	0	0	0	0		0	0		0	0
ИТОГО		0	180		0	6		0	6	0	0	0		0	12		0	159

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Деловая коммуникация	Общение как сложный процесс взаимодействия людей. Проблемы общения. Основные единицы речевого общения - речевая ситуация, речевое событие, речевое взаимодействие. Принципы и правила ведения разговора. Принципы речевой деятельности: принцип последовательности, принцип предпочитаемой структуры, принцип кооперации, принцип вежливости. Правила ведения разговора: правила такта, великодушия, одобрения, позитивности в оценке других, скромности, согласия, симпатии. Коммуникативный кодекс. Эффективность речевой коммуникации. Знание психологических принципов общения: принцип равной безопасности; принцип децентрической направленности; принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано. Факторы, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения. Условия эффективной речевой коммуникации. Межличностные барьеры в общении. Умение слушать и слышать. Рефлексивный и нерефлексивный вид слушания. Принципы хорошего слушания. Приемы рефлексивного слушания. Теория аргументации. Понятие аргументации. Два аспекта в аргументации – логический и коммуникативный.

		Аргументация как процедура отыскания оснований (доводов). Аргументация как процесс передачи, истолкования и внушения реципиенту информации. Различные виды аргументов: логические и психологические. Логические доводы: теоретические или эмпирические обобщения и выводы; ранее доказанные законы науки; аксиомы и постулаты; определения основных понятий конкретной области знаний; утверждения о фактах. Психологические доводы: довод к чувству собственного достоинства, довод от сочувствия, довод от обещания, довод от осуждения, довод от недоверия, довод от сомнения и т.п. Доводы сильные и слабые.
2	Устное и письменное деловое общение	История формирования русской официально-деловой письменной речи. Первые письменные документы, дошедшие до наших дней. Появление устойчивых образцов документов. Традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов. XV-XVII вв. – появление в документах устойчивых текстовых формулировок, устойчивых информационных элементов (реквизиты, языковые формулы), расположенных в определенной последовательности. Приказное делопроизводство. Система коллежского делопроизводства. Появление «генеральных формуляров» - образцов, по которым следовало составлять документы. Губернская реформа Екатерины II. Министерская система управления XIX века. Современное делопроизводство. Проблема унификации и стандартизации документов. Создание в 20-х гг. XX века Кабинета стандартизации документов, в 90-е гг. создана Единая государственная система документации (ЕГСД), общесоюзные классификаторы, изданы ГОСТы на управленческие документы, унифицированные системы документации (УСД). Развитие официально-деловой письменной речи в начале XXI века. Мировой опыт официально-деловой переписки. Требования к деловой корреспонденции. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи. Участники делового общения (автор и адресат документа) – субъекты правоотношений.
3	Официально-деловой стиль	Сфера официально-делового стиля речи. Речевые жанры. Основные черты официально-деловой речи. Языковые средства и формулы. Разные школы делового письма. Особенности деловой речи: широкое употребление языковых формул, официальность и регламентированность деловых отношений, соблюдение норм делового этикета. Особые условия делового общения: официальный характер, юридическая значимость, адресность, повторяемость управленческих ситуаций. Мировой и отечественный опыт составления и оформления деловых бумаг. Формирование культуры официальной переписки. Основные принципы официальной переписки: лаконизм делового письма; достаточность информационного сообщения, отвечающая целям письма и характеру отношений; ясность и недвусмысленность языка сообщения. Предмет официальной переписки. Композиция текста письма. Стандартизация и унификация всех типов деловых бумаг. Традиции официально-делового стиля. Язык деловых бумаг. Внутренняя (служебная) и внешняя деловая переписка (официальные письма). Типы документов: по содержанию и назначению (распорядительные, отчетные, справочные, плановые), по отношению к сфере человеческой деятельности (управленческие, научные, технические, производственные, финансовые), по фактору доступности документируемой информации (открытого пользования (доступа), ограниченного доступа и конфиденциального характера), по срокам исполнения (срочные, второстепенные, итоговые, периодические), по критерию первичности происхождения (оригинал и копия), по форме отправления (почта, электронная почта, телефакс). Комплекс систем документации: организационно-правовая документация, плановая документация, распорядительная документация и др. Классификация официальных писем. Правила оформления документов, соответствие их ГОСТам и стандартам.
4	Грамматические	Понятийная база (грамматическая категория, форма, значение) и ее

	нормы деловой речи	усвоение в практике делового общения. Нормативное использование грамматических категорий слов знаменательных частей речи. Стилистическое использование различных типов простого предложения. Нормативное использование различных типов сложного предложения. Синтаксические средства экспрессивной речи в условиях делового общения.
5	Языковые формулы документов	Особенности языка и стиля официальных бумаг. Специальные языковые средства. Модели, выражающие просьбы, требования, распоряжения. Модели, выражающие напоминание, предупреждение, предложение, отказ от предложения, распоряжение, приказ, сообщение, уведомление, обещание, гарантии, Модели интерпретации собственной позиции, интерпретации действий другой стороны. Устойчивые обороты речи. Основные требования к информационному насыщению документа. Структура текста документа. Два вида контекста: последовательный и параллельный. Связь между предложениями абзаца. Информационная роль порядка слов в предложении. Информативность и убедительность официального документа. Язык и стиль официальных бумаг. Формально-логический стиль деловых посланий. Признаки формально-логического стиля. Требования к языковым средствам и стилю изложения. Смысловая точность письменного высказывания. Термины деловой документации. Заимствованные слова. Унификация сокращений слов, широко используемых в деловых письмах. Правила сокращения слов. Основная задача распорядительных документов. Язык и стиль документации. Использование сложившихся формулировок. Особенности текста распорядительных документов. Виды распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание. Коммерческая корреспонденция. Виды коммерческой корреспонденции: письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо – ответ (на запрос, предложение), письмо-претензия (рекламация), ответ на рекламацию. Коммерческие документы информационно-рекламного характера. Справочно-информационные и справочно-аналитические документы: акты, справки; служебные докладные, аналитические, обзорные, информационно-статистические записки; заявление (заявление – просьба (ходатайство), заявление жалоба, заявление – объяснение (объяснительная записка). Язык и стиль рекламной деловой корреспонденции. Документы информационно-рекламного характера: товарное предложение, сообщение о видах производимых товаров и услуг; резюме. Специфика рекламных писем. Основные требования к тексту рекламного послания. Содержание типового резюме. Требования к стилю написания резюме. Форма резюме.
6	Речевой этикет в деловом общении	Этикет. Регламентированный характер этикетных средств. Этикетные формулы вежливости. Ложная вежливость. Языковые формулы обращения. Культура, такт и объективность в оценке тех или иных производственных ситуаций. Интонация – сложное явление, включающее в себя тон голоса, интенсивность (силу звучания), темп речи и тембр голоса. Роль интонации в речи. Пауза, ее роль в речи. Паузология – наука, изучающая паузы. Пустые и значимые паузы. Пауза хезитации, т.е. пауза обдумывания, размышления. Интонационно-синтаксические, интонационно-логические паузы. Эмоциональные, ситуационные, физиологические паузы. Невербальные средства общения: мимика, жестикуляция, поза. Указательные, изобразительные, эмоциональные, ритмические, механические, символические жесты. Жесты отказа, отрицания; разъединения, расподобления; объединения, сложения, суммы. Роль жестов, мимики, позы в общении.

4. Образовательные технологии

При реализации форм учебной работы по направлению подготовки «Экономика» компетентностный подход ориентирован на формирование различных общих (учебно-познавательных) и специальных (лингвистических, межкультурных, профессиональных) компетентностей и предусматривает использование современных образовательных технологий формирования эффективной коммуникативной компетентности у студентов.

Курс организован в модульном формате. Под модулем в программе понимается такая организационная и содержательная модель представления и обработки информации, которая строится на следующих принципах:

- тематический принцип представления материала;
- принцип технологичности, который выражается в организационном единообразии материала (последовательность процедур, множественность методических приемов, устойчивые временные границы и т.п.);
- обязательность контроля сформированности компетентностей;
- принцип многоцелевой направленности каждого модуля на формирование и совершенствование множественных компетентностей в рамках каждого модуля;
- принцип развития продуктивного мышления обучаемых;
- принцип организации самостоятельной работы и формирование рефлексивной культуры студента через систему проектных и иных творческих методик.

Важной составной частью учебной аудиторной и внеаудиторной работы является широкое применение современных мультимедийных средств, компьютерных технологий, разборов конкретных практических ситуаций, ролевых игр (симуляций) и других активных и интерактивных методов обучения.

Интерактивными и активными формами обучения в данном курсе могут являться как отдельные интерактивные упражнения на занятии, так и интерактивные занятия в целом, аудиторные или самостоятельные с использованием информационных технологий.

Предлагаемая программа нацелена на комплексную реализацию таких современных подходов как:

личностно-ориентированный (индивидуальный) подход, предполагающий учет индивидуальных особенностей обучаемого, его мотивационных установок, потребностей и ожиданий, степени коммуникативной готовности к учебному процессу; *личностно-деятельностный подход,* предполагающий включение обучаемого в качестве активного субъекта в образовательный процесс и его ориентированность на самостоятельное определение траектории образования; *коммуникативный подход,* предполагающий такую методическую организацию всего процесса обучения, которая бы включала обучаемого в ситуации реальной коммуникации или ситуации моделируемой деловой коммуникации с целью решения реальной (аутентичной) задачи профессионального или социокультурного характера с учетом всего арсенала коммуникативных тактик и стратегий; *профессионально-ориентированный подход,* который предполагает приоритетную направленность на определенную сферу речевого общения, определение доминирующих видов речевой деятельности в данном контексте; *проблемный* подход, предполагающий ориентированность на формирование и развитие творческого потенциала обучаемых через систему специально организованных проблемных заданий.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов осуществляется как необходимый компонент изучения дисциплины на протяжении всего курса в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью. Внеаудиторная самостоятельная подготовка студентов к занятиям предполагает следующие формы работы

1.Изучение основной и дополнительной литературы, указанной в библиографическом списке

2.Подготовку к деловым играм

3.Работа над созданием кейса

Контроль над самостоятельной работой студентов осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса. Формы контроля обусловлены спецификой заданий и могут представлять собой:

1. тестирование,

2.проверку практических заданий,

3. участие в дискуссии,

4.участие в деловой игре.

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины. *При подготовке к практическому занятию* необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

Практические занятия неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала основой рейтинговой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной и итоговой аттестациях.

При подготовке к экзамену следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключатся в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратится к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – метод повторения: смысл прочитанного текста можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод осознанного запоминания: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

Вопросы к экзамену

1. Нормы ударения. Особенности русского ударения.
2. Орфоэпические нормы.

3. Морфологические нормы.
4. Синтаксические нормы.
5. Лексические нормы.
6. Функциональные стили современного русского языка, их взаимодействие.
7. Научный стиль и его особенности
8. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие.
9. Публицистический стиль речи.
10. Разговорная речь, ее особенности.
11. Культура речи: нормативные, коммуникативные, этические аспекты.
12. Коммуникативные качества речи.
13. Точность речи.
14. Понятность речи.
15. Средства речевой выразительности.
16. Основные единицы речевого общения.
17. Организация речевого взаимодействия.
18. Устная форма речи, ее значение и особенности.
19. Виды устной речи.
20. Письменная форма речи, ее значение и особенности.
21. Основные виды аргументов.
22. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
23. Культура официальной переписки.
24. Типы документов.
25. Правила оформления документов.
26. Языковые формулы официальных документов.
27. Требования к языку и стилю документов.
28. Язык и стиль распорядительных документов.
29. Язык и стиль коммерческой корреспонденции..
30. Язык и стиль справочно-информационной документации.
31. Реклама в деловой речи.
32. Речевой этикет в деловом общении.

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),включающий:

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 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Индикаторы компетенции	**ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**						
	плохо	**неудовлетворительно**	**удовлетворительно**	**хорошо**	**очень хорошо**	**отлично**	**превосходно**

Знания	Отсутствие знаний теоретическогоматериала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
Умения	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения,решены все основные задачи с отдельными несущественнымнедочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном Объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом . Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0 – 20 %	20 – 50 %	50 – 70 %	70-80 %	80 – 90 %	90 – 99 %	100%

ОК-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Индикаторы	**ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**						
	плохо	**неудовлетв**	**удовлетвор**	**хорошо**	**очень**	**отлично**	

компетен		орительно	ительно		хорошо		превосходно
Знания	Отсутствие знаний теоретическогоматериала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
Умения	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения,решены все основные задачи с отдельными несущественнымнедочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном Объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом . Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0 – 20 %	20 – 50 %	50 – 70 %	70-80 %	80 – 90 %	90 – 99 %	100%

ПК-7 способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор

и/или аналитический отчет

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	**неудовлетворительно**	**удовлетворительно**	**хорошо**	**очень хорошо**	**отлично**	**превосходно**
Знания	Отсутствие знаний теоретическогоматериала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
Умения	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения,решены все основные задачи с отдельными несущественнымнедочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном Объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом . Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0 – 20 %	20 – 50 %	50 – 70 %	70-80 %	80 – 90 %	90 – 99 %	100%

6.2. Описание шкал оценивания.

Итоговый контроль качества усвоения студентами содержания дисциплины проводится в виде экзамена, на котором определяется:

1. уровень усвоения студентами основного учебного материала по дисциплине;
2. уровень понимания студентами изученного материала
3. способности студентов использовать полученные знания для решения конкретных задач.

Экзамен включает устную и письменную часть. Устная часть экзамена заключается в ответе студентом на теоретические вопроса курса (с предварительной подготовкой) и последующем собеседовании в рамках тематики курса. Собеседование проводится в форме вопросов, на которые студент должен дать краткий ответ. Практическая часть экзамена предусматривает решение задачи.

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Высокий уровень подготовки, безупречное владение теоретическим материалом, студент демонстрирует творческий поход к решению нестандартных ситуаций. Студент дал полный и развернутый ответ на все теоретические вопросы билета, подтверждая теоретический материал практическими примерами из практики. Студент активно работал на практических занятиях. 100 %-ное выполнение контрольных экзаменационных заданий
Отлично	Высокий уровень подготовки с незначительными ошибками. Студент дал полный и развернутый ответ на все теоретические вопросы билета, подтверждает теоретический материал практическими примерами из практики. Студент активно работал на практических занятиях. Выполнение контрольных экзаменационных заданий на 90% и выше
Очень хорошо	Хорошая подготовка. Студент дает ответ на все теоретические вопросы билета, но имеются неточности в определениях понятий, процессов и т.п. Студент активно работал на практических занятиях. Выполнение контрольных экзаменационных заданий от 80 до 90%.
Хорошо	В целом хорошая подготовка с заметными ошибками или недочетами. Студент дает полный ответ на все теоретические вопросы билета, но имеются неточности в определениях понятий, процессов и т.п. Допускаются ошибки при ответах на дополнительные и уточняющие вопросы экзаменатора. Студент работал на практических занятиях. Выполнение контрольных экзаменационных заданий от 70 до 80%.
Удовлетворительно	Минимально достаточный уровень подготовки. Студент показывает минимальный уровень теоретических знаний, делает существенные ошибки, но при ответах на наводящие вопросы, может правильно сориентироваться и в общих чертах дать правильный ответ. Студент посещал практические занятия. Выполнение контрольных экзаменационных заданий от 50 до 70%.
Неудовлетворительно	Подготовка недостаточная и требует дополнительного изучения материала. Студент дает ошибочные ответы, как на теоретические вопросы билета, так и на наводящие и дополнительные вопросы экзаменатора. Студент пропустил большую часть практических занятий. Выполнение контрольных экзаменационных заданий до 50%.
Плохо	Подготовка абсолютно недостаточная. Студент не отвечает на поставленные вопросы. Студент отсутствовал на большинстве лекций и практических занятий. Выполнение контрольных экзаменационных заданий менее 20 %.

6.3. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций

Критерии оценок тестирования:
«превосходно» - 96-100% правильных ответов;
«отлично» – 86-95% правильных ответов;
«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;
«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.
«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;
«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Регламент проведения и критерии оценки работы над творческим заданием (кейс-задачей)

Оценка	Уровень подготовленности
Превосходно	Обучаемый 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 использование тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Отлично	Обучаемый 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 использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Очень хорошо	Обучаемый 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	Обучаемый 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	Обучаемый 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	Обучаемый 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	Обучаемый не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание.

Критерии оценки решения практических заданий

Оценка	Уровень подготовленности
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучаемый 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, обучаемый отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучаемый 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 обучаемый показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучаемый допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала

Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучаемый дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, обучаемый демонстрирует полное незнание материала

Критерии оценки дискуссии

Оценка	Уровень подготовленности
«превосходно»	1. Студент проявляет повышенную активность в обсуждении проблемы. Высказывает оригинальные суждения. Демонстрирует умение слушать и слышать собеседника. Умело задает вопросы, привлекая внимание к своей точке зрения. Умело делает обобщения. 2. Полностью аргументирует свою позицию и логично излагает материал. Дает полный анализ проблемы. Демонстрирует обоснованность суждений. Есть обоснованная связь с современностью.
«отлично»	1. Студент проявляет активность в обсуждении проблемы. Имеет место оригинальность суждений. Демонстрирует умение слушать и слышать. Умело задает вопросы, привлекая внимание к своей точке зрения. Делает обобщение. 2. Аргументирует свою позицию и логично излагает материал. Дает полный анализ проблемы. Демонстрирует обоснованность суждений. Есть связь с современностью.
«очень хорошо»	1. Нет должной активности в обсуждении проблемы, хотя имеет место оригинальность суждений. Демонстрирует умение слушать, но не всегда слышит сказанное. Умело задает вопросы, стремится привлечь внимание к своей точке зрения. Делает обобщение. 2. Аргументирует свою позицию, но не всегда логично изложение материала. Дает неполный анализ проблемы. Обоснованность суждений оставляет желать лучшего. Связь с современностью лишь декларирована.
«хорошо»	1. Нет должной активности в обсуждении проблемы, хотя имеет место оригинальность суждений. Демонстрирует умение слушать, но не всегда слышит сказанное. Задает вопросы, но не привлекает внимание к своей точке зрения. Пытается сделать обобщение. 2. Аргументирует свою позицию, но страдает логичность в изложении материала. Дает неполный анализ проблемы. Обоснованность суждений оставляет желать лучшего. Связь с современностью не показана.
«удовлетворительно»	1. Нет активности в обсуждении проблемы. Студент лишь присоединяется к суждениям коллег. Слушает, но не слышит других мнений. Не задает вопросов. 2. Студент декларирует свою позицию, страдает логичность в изложении материала. Дает неполный анализ проблемы. Суждения не обоснованы. Нет связи с современностью.
«неудовлетворительно»	1. Пассивность в обсуждении проблемы. Не делается попытки понять суть проблемы. Студент не задает вопросов. 2. Не имеет своей позиции. Нет анализа проблемы. Суждения не по теме.
«плохо»	1. Лишь присутствует при обсуждении проблемы. 2. Не участвует в решении проблемы.

Критерии оценки деловой игры

«превосходно»	Студент демонстрирует блестящее знание вопроса, умение использовать термины для раскрытия темы, владение научной лексикой. Логика изложения своей позиции безупречна. Фактический материал достаточен для обоснования своей позиции. Есть связь с современностью.
«отлично»	Студент демонстрирует знание вопроса, умение использовать термины для раскрытия темы, владение научной лексикой. Логика изложения своей позиции безупречна. Фактический материал достаточен для обоснования своей позиции.
«очень хорошо»	В целом студент демонстрирует знание вопроса, умение использовать основные термины для раскрытия темы, владение научной лексикой. Но имеют место некоторые недочеты в аргументации. Фактический материал также требует своего расширения.
«хорошо»	В целом студент демонстрирует знание вопроса, умение использовать основные термины помощи для раскрытия темы, владение научной лексикой. Но имеют место некоторые недочеты в аргументации. Фактический материал не достаточен для обоснования своей позиции.
«удовлетворительно»	Студент лишь отчасти демонстрирует знание вопроса, умение использовать основные термины для раскрытия темы, владение научной лексикой. В логике изложения материала есть существенные недочеты. Выдвинутые аргументы не полны. Приведен фрагментарный фактический материал.
«неудовлетворительн	Студент не знает вопрос или отвечает на другой вопрос. Теоретический и

о»	фактический материал не совпадает.
«плохо»	Отказ от ответа.

6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции.

6.4.1. Образец теста для оценивания компетенций ОК-4, ОК-5, ПК-7

Тест

Задание 1. Укажите номера слов и словосочетаний, которым свойственна окраска официально - делового стиля:

1. Нетрудоспособность 2. Покарать за грехи 3. Страховой полис 4. Извлекать квадратный корень 5. Принять к исполнению.

Задание 2. Из приведенных ниже фраз, взятых из служебных документов (заявлений), укажите те, которые не соответствуют официально-деловому стилю или содержат речевые ошибки:

1. "Прошу взять меня на работу. Очень нуждаюсь в деньгах..."

2. "Прошу оказать содействие в проведении мероприятия..."

3. "Прошу принять на должность охраны предприятия с 14. О5.99 г. "

4. "Я вас прошу уволить меня в связи с личными проблемами..."

5. Прошу принять на должность лаборанта кафедры неорганической химии с 3.05.97 г."

Задание 3. Укажите номера слов и словосочетаний, которым свойственна окраска официально - делового стиля:

1. Надлежащий 2. Посоветовать 3. Установленный порядок 4. Ответчик 5. Несоблюдение.

Задание 4. Из приведенных ниже фраз, взятых из служебных документов (заявлений), укажите те, которые не соответствуют официально-деловому стилю или содержат речевые ошибки:

1. "Прошу принять меня механизатором с 1. 09.99 г., в связи с окончанием АГАУ..."

2. "Уважаемый Василий Федорович! Я сломал ногу и поэтому нуждаюсь в лечении. Очень прошу вас дать мне академический отпуск..."

3. "Прошу уволить меня с 14.03.98 г. по собственному желанию.."

4. "Прошу Вас оказать содействие в оформлении выездной визы..."

Задание 5. Выберите верный ответ. **Неличный характер, точность формулировок, стандартизированность, стереотипность построения текста, долженствующий, предписывающий характер текста** характерны для _____ стиля.

1) публицистического; 3) официально-делового;

2) научного; 4) разговорного;

Задание 6. Установите соответствие между группами языковых формул официальных документов и их единицами.

1. Языковые формулы, выражающие мотивы создания документа.
2. Языковые формулы, выражающие цель создания документа.
3. Языковые формулы, выражающие напоминание, предупреждение.

А) Во исполнение постановления Ученого совета университета ...

В) Гарантируем, что...

С) Организация сохраняет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие договора о ...

D) В подтверждение нашей договоренности…

Задание 7. Выберите варианты ответа. Канцеляризмами являются слова...

1)агрессия; **3)** взимать;

2)нижеподписавшиеся; **4)** потребовать;

Задание 8. Выберите вариант ответа. Совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы отношений между органами государства, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, юридической деятельности, – это...

1)разговорная речь; **3)** официально-деловой стиль;

2)публицистический стиль; **4)** научный стиль;

Задание 9. Выберите вариант ответа:

на № 208-1 от 10.04.06

Доверенность

Я, Антонова Ирина Николаевна, проживающая по адресу: 420037, г. Воронеж, ул. Машиностроителей, д. 2, кв. 45, доверяю Дивновой Марии Ивановне (паспорт серия 4009 № 145676, выдан 5 марта 2003 года Заводским отделом милиции г. Воронежа),

проживающей по адресу: 420037 г. Воронеж, ул. Машиностроителей, д. 1, кв. 30, получить пришедшую на мое имя посылку.

подпись
10.04.06

Подпись Начальник паспортного
Антоновой И. Н. отдела РЭУ
удостоверяю Сидорова М. И.

Печать
10.04.06

Лишним компонентом доверенности является…

1)печать;

2) подпись лица, выдавшего доверенность;

3)ссылка на индекс и дату входящего документа;

4) фамилия, имя и отчество лица, которому выдана доверенность;

Задание 10. Выберите вариант ответа. В официально-деловых текстах обычно употребляются слова…

1)амплитуда, локальный, следовать; **3)** эскалация, форум, почин;

2)климат, хроника, журнал; **4)** доложить, ответчик, взыскание;

Задание 11. Выберите вариант ответа. К реквизитам деловых бумаг НЕ относится…

1)подпись; **3)** адресант;

2)колонтитул; **4)** название документа;

Задание 12. Выберите варианты ответа. К официально-деловому стилю не относятся выражения…

1)геройский поступок; **3)** коммунальные услуги;

2)гулять в отпуске; **4)** в соответствии с указом;

Задание 13. Выберите вариант ответа. К деловым бумагам личного характера относится…

1)докладная записка; **3)** извещение;

2)заявление; **4)** извинение;

6.4.2. Образец практического задания для оценки компетенций ОК-4, ОК-5

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

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

Задание 4

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

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

1) с прибывшим иностранным партнером;
2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

3) принять предложение;

4) выслать новые каталоги;
5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

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

Задание 10

Отредактируйте предложение, устранив нарушение речевых норм делового этикета.

Изыщите возможность и предоставьте нашей фирме скидку в размере 10% от действующих денежных цен.

Задание 11

Укажите этикетные формулы выражения благодарности (приведите как можно больше различных вариантов)

6.4.3. Пример кейс-задачи для оценки компетенций ОК-4, ОК-5, ПК-7

Кейс-задача

Студенты разделяются на группы по 3-4 человека для создания модели какой-либо компании в соответствии с профилем будущей специальности с распределением ролей (руководитель, начальник отдела, офис-менеджер и т.д.). Цель – отработка навыков ведения всех видов деловой переписки, которая обычно осуществляется компаниями. Студент, назначенный «руководителем» компании, распределяет между другими студентами виды документов и писем, которые они должны подготовить. В целом студенты одной «компании» должны подготовить все виды документов и писем. В обязательные жанры включаются: внутренняя документация (приказ, распоряжение, протокол, заявка, докладная записка, объяснительная записка, отчет, справка, заявление, ходатайство, должностная инструкция) и внешняя переписка (рекомендательное письмо, приглашение, извещение, запрос, просьба, напоминание, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-коммерческое предложение, письмо – отказ на коммерческое предложение, претензия и т.д.) Внешняя переписка должна осуществляться между группами (моделями компаний).

По итогам выполнения кейса каждый студент должен создать 5 документов в различных жанрах официально-делового стиля (2 внутренних документа и 3 письма).

Темы для подготовки дискуссионных тем по дисциплине «Деловые коммуникации в экономике и управлении» (контроль компетенций ОК-4, ОК-5, ПК-7)

1 подгруппа готовит выступление на тему: «Какую роль играет культура речи в моей будущей профессии? Какие умения и навыки речевого общения мне необходимы для успешной работы? Чему мне надо научиться?»

2 подгруппа готовит выступление на тему: «Могут ли общество и государство влиять на состояние и развитие языка? Если да, то каким образом (законодательный, образовательный, межкультурный аспекты)?»

Деловая (ролевая) игра для оценки компетенций ОК-4, ОК-5, ПК-7
по дисциплине «Деловые коммуникации в экономике и управлении»

Тема 1. Студенты разделяются на 3 группы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

1 группа: Найм сотрудников. Цель – выработать коммуникативные навыки участников (резюме, саморекомендации), навыки монологической и диалогической речи

Участники: директор, начальник отдела кадров (менеджер по персоналу), начальник отдела, в который нанимается сотрудник, а также кандидаты (2-3 чел.). Кандидаты заранее предоставляют резюме, а в ходе игры проводятся беседы с каждым из них. Задача кандидатов – занять вакансию, следовательно, они должны хорошо показать себя на собеседовании. Задача работодателей – выбрать лучшего кандидата. После собеседования руководство проводит обсуждение кандидатов, их резюме, аргументируют свой выбор (в присутствии всей группы). Далее группа обсуждает поведение каждого участника игры.

2 группа: Деловое совещание. Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.

Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.). Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание. Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.

3 группа: Переговоры между двумя компаниями. Цель – отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).

Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

6.5.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие

компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Основное требование к организации системы оценивания и структуры оценочных средств в отношении компетенций как предмета контроля результатов обучения – это требование измеримости.

Достоверность и сопоставимость оценок достигается за счет учета следующих факторов:

- дидактико-диалектической взаимосвязи результатов образования и компетенций;
- формирование и развитие компетенций через усвоение содержания образовательных программ, самой образовательной средой вуза и используемыми образовательными технологиями;
- необходимость оценивания компетенций в квазиреальной деятельности при условии максимального приближения к ситуации будущей практики;
- использование индивидуальных и групповых оценок, взаимооценки;
- анализ достижений по итогам оценивания с выявлением положительных и отрицательных индивидуальных и групповых результатов и направлений развития.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится в устной форме по билетам. Обязательной является подготовка студентом развёрнутого ответа по существу вопросов экзаменационного билета. На экзамене не допускается наличие у обучающихся посторонних предметов, в том числе технических устройств (мобильных телефонов и пр.), пользование которыми может затруднить либо сделать невозможной объективную оценку результатов промежуточной аттестации. Обучающиеся, нарушившие правила проведения экзамена, по решению экзаменатора и заведующего соответствующей кафедрой могут быть удалены из аудитории. При этом в экзаменационную ведомость удалённому с экзамена студенту проставляется оценка «неудовлетворительно». При проведении экзамена в устной форме по экзаменационным билетам оцениваются общее понимание студентом содержания и структуры вопроса, полнота раскрытия каждого из элементов вопроса, степень владения базовой терминологией, понимание применимости и особенностей практического использования излагаемых теоретических положений. Экзаменатор для уточнения оценки вправе задавать дополнительные вопросы, предусмотренные рабочей программой.

Уровень знаний обучающихся определяется следующими оценками: «превосходно», «отлично», «очень хорошо», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «плохо».

Условиями оценивания результатов освоения дисциплины являются:

- валидность (объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения);
- полнота и адекватность отображения требований образовательного стандарта и ОПОП;
- надежность (использование единообразных стандартов и критериев оценивания);
- справедливость (разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха);
- эффективность (не отнимать много времени у студентов и преподавателей);
- обеспечение решения оценочной задачи.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Волосков И.В Русский язык и культура речи с основами стилистики: Учебное пособие / Волосков И.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 72 с.(доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступаhttp://znanium.com/bookread2.php?book=939862)

2. Мунин А.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. -376с.(доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html)

3. Самсонов, Н.Б. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Н. Б. Самсонов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. 383 с.(доступно в ЭБС «Юрайт», режим доступа:https://biblio-online.ru/viewer/1BF323EF-87EC-4A1D-9866-893FB839BCD6#page/2)

4. Гойхман О.Я Русский язык и культура речи: Учебник / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Лапшина О.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 240 с. (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=556774)

б) дополнительная литература:

1. ПеченёваТ.А.Культура речи [Электронный ресурс] / Авт.-сост. Т.А. Печенёва - М. : ФЛИНТА, 2015. -84с. (доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524569.html)

2. Яковлева Н.Ф.Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб.пособие. / Яковлева Н.Ф. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014-269 с.(доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518988.html**)**

3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. (доступно в ЭБС «Знаниум» режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=411372)

в) Интернет-ресурсы:

1. Фонд образовательных электронных ресурсов ННГУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.unn.ru/books/resources — Загл. с экрана. [Дата обращения: 27.08.2018]

2. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://studentam.net — Загл. с экрана. [Дата обращения: 27.08.2018]
3. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.rsl.ru — Загл. с экрана. [Дата обращения: 27.08.2018]
4. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/ — Загл. с экрана. [Дата обращения: 27.08.2018]

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Реализация программы предполагает наличие:

- учебных аудиторий для проведения занятий лекционных типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

- 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.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины. *При подготовке к практическому занятию* необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

Практические занятия неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала основой рейтинговой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
- подготовку к практическим занятиям;
- выполнение общих и индивидуальных домашних заданий;
- работу с электронными источниками;
- подготовку к сдаче формы промежуточной аттестации.

Планирование времени на самостоятельную работу важно осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом повторение пройденного материала.

Важную роль в изучении дисциплины играет *подготовка контрольной или курсовой работы* (при наличии в учебном плане). Прежде чем приступить к написанию работы, следует внимательно ознакомиться с темой и рекомендованной литературой. Целесообразно также использовать монографии, журнальные и газетные статьи, нормативные правовые документы, электронные ресурсы. Перечень использованных литературных источников свидетельствует о глубине проработки темы. Весь изученный материал систематизируется и излагается в соответствии с планом. Важно, при написании контрольной (курсовой) работы выразить собственную позицию по изучаемой проблеме. Материал следует излагать грамотно, четко, без повторений и сокращений (кроме общепринятых).

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключатся в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-

ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратится к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – метод повторения: смысл прочитанного текста можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод осознанного запоминания: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

Специальные условия организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация обучения по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья при наличии таких обучающихся путем создания специальных условий для получения образования.

Профессорско-преподавательский 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 по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утв. Минобрнауки РФ 08.04.2014 АК-44/05вн при изучении дисциплины предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При освоении дисциплины используются различные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Форма проведения промежуточной аттестации для обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей. По личной просьбе обучающегося с ограниченными возможностями здоровья, изложенной в форме письменного заявления, по дисциплине предусматриваются:

- замена устного ответа на письменный ответ при сдаче зачета или экзамена;

- увеличение продолжительности времени на подготовку к ответу на зачете или экзамене;

- при подведении результатов промежуточной аттестации студентов выставляется максимальное количество баллов за посещаемость аудиторных занятий.