



**Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»**

**Воронежский филиал
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»**

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Воронежского
филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ
им. адм. С.О. Макарова»
Сухова /В.Е. Сухова/
«16» *июль* 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)
Б1.В.ОД.13 «Деловые коммуникации»**

Уровень образования:	<u>Высшее образование – бакалавриат</u>		
Направление подготовки:	<u>38.03.02 Менеджмент</u>		
Направленность (профиль):	<u>Управление предприятием и человеческими ресурсами</u>		
Вид профессиональной деятельности:	<u>Организационно-управленческая деятель- ность; информационно-аналитическая деятельность; предпринимательская дея- тельность</u>		
Язык обучения:	<u>Русский</u>		
Кафедра:	<u>Экономики и менеджмента</u>		
Форма обучения:	<table border="1"><tr><td>Очная</td><td>Заочная</td></tr></table>	Очная	Заочная
Очная	Заочная		
Курс:	<table border="1"><tr><td></td><td>4</td></tr></table>		4
	4		
Составитель	<u>Свиридов А.С.</u>		

ВОРОНЕЖ 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
1.1 Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре ОПОП.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения ОПОП.....	4
2. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
2.1 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий.....	6
2.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам с указанием дидактического материала по каждой изучаемой теме и этапов формирования компетенций.....	7
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) и методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) заочной формы обучения.....	12
4. Применяемые образовательные технологии для различных видов учебных занятий и для контроля освоения обучающимися запланированных результатов обучения.....	17
5. Фонд оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	22
6. Ресурсное обеспечение учебной дисциплины.....	26
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	27
Лист регистрации изменений.....	32

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов теоретических знаний в области основ деловой коммуникации формирования у будущих специалистов системных знаний, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; знания коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи освоения учебной дисциплины заключаются в получении представления о деловой коммуникации и ее формах, научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

1.2 Место учебной дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части блока Б1.В.ОД обязательных дисциплин и изучается на 4 курсе по заочной форме обучения.

Для изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Деловые коммуникации»; «Методы принятия управленческих решений»; «Информационные технологии в экономике и менеджменте».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые учебной дисциплиной «Деловые коммуникации»: «Корпоративная социальная ответственность»; «Управление человеческими ресурсами»; «Инновационный менеджмент»; «Управление проектами».

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения ОПОП

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: <ul style="list-style-type: none">- систему современного русского и иностранного языков;- нормы словоупотребления;- нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка;- орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка;- нормы пунктуации и их возможную вариантность;- литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка: специфику различных функционально-смысловых типов речи

		<p>(описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – - различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы организации эффективного делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки, осуществления электронных коммуникаций и т.д. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять рациональные методы и средства осуществления деловых коммуникаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций.
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> природу деловых и межличностных конфликтов; принципы построения моделей межличностных коммуникаций в организации; основы организационного проектирования и порядка взаимодействия и подчинения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия; моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях). <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> психологическими и правовыми знаниями, используемыми в разрешении конфликтных ситуаций.

	том числе в межкультурной среде	
П-11	Владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможности и границы применения программного обеспечения анализа и качественного моделирования систем управления. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами применения средств программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления, навыками их оценки их эффективности.
П-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы сбора, классификации, обработки и использования информации, основы исследовательской и аналитической деятельности в этой области. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентируясь в рыночных условиях и используя отличные предметные знания, осуществить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения управленческих задач; - делать грамотные выводы по результатам проведенного анализа и предлагать мероприятия, повышающие эффективность компании. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами разработки и реализации маркетинговых программ; - навыками проведения переговоров с экономическими службами предприятий для сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» составляет **108** часов / **3** зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего, Часов /ЗЕ		Курс				
			Очная форма, Часов /ЗЕ		Заочная форма, Часов /ЗЕ		
	Очная форма	Заочная форма			4	–	
Аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего в том числе:	-	14 / 0,39	-	-	14 / 0,39	-	
Учебные занятия лекционного типа (УЗЛТ)	-	6 / 0,17	-	-	6 / 0,17	-	
Учебные занятия семинарского (практического) типа (УЗСПТ)	-	8 / 0,22	-	-	8 / 0,22	-	
Учебные занятия лабораторного типа (УЗЛТ)	-	–	-	-	–	–	
Самостоятельная работа обучающихся	-	85 / 2,36	-	-	85 / 2,36	-	
Промежуточная аттестация (подготовка и сдача), всего:	-	9 / 0,25	-	-	9 / 0,25	-	
Контрольная работа	-	–	-	-	–	–	
Курсовая работа	-	–	-	-	–	–	
Зачет	-	–	-	-	–	–	
Экзамен	-	9 / 0,25	-	-	9 / 0,25	–	
Итого: Общая трудоемкость учебной дисциплины	Часов	-	108	-	-	108	-

2.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий

Содержание тем дисциплины (модуля), структурированное по темам с указанием дидактического материала по каждой изучаемой теме и этапов формирования компетенций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (тематика занятий)	Формируемые компетенции
1.	Раздел I. Теоретические основы деловых коммуника-	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации». Введение в предмет деловой коммуникации. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Ос-	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12

	ций	<p>новые понятия теории коммуникации. Понятие делового общения. Деловая и межличностная коммуникация. Общение и коммуникация.</p> <p>Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении.</p>	
		<p>Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.</p> <p>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.</p> <p>Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.</p> <p>Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.</p>	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12
		<p>Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12
		<p>Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные.</p> <p>Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.</p> <p>Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.</p> <p>Природа и типология невербальной коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language.</p> <p>Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.</p>	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12

		<p align="center">Тема 5. Этика делового общения.</p> <p>Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.</p> <p>Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету.</p> <p>Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.</p> <p>Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.</p>	<p align="center">ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>
		<p align="center">Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.</p> <p>Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.</p> <p>Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров.</p> <p>Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.</p>	<p align="center">ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>
<p align="center">2.</p>	<p align="center">Раздел II. Деловые коммуникации: формирование, поддержание и изменение</p>	<p align="center">Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.</p> <p>Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Слушание и мышление, техники фиксации информации.</p> <p>Правила убеждения, обратная связь Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них. Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.</p> <p>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.</p> <p>Публичная речь. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия.</p>	<p align="center">ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>
		<p align="center">Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.</p> <p>Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Формальные и неформальные каналы коммуникации,</p> <p>Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.</p>	<p align="center">ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>

	<p>Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.</p>	
	<p>Тема 9. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.</p> <p>Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника.</p> <p>Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.</p>	<p>ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>
	<p>Тема 10. Критика и комплименты в деловой Коммуникации.</p> <p>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.</p> <p>Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.</p>	<p>ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>
	<p>Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации.</p> <p>Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стил и имидж.</p> <p>Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.</p> <p>Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.</p> <p>Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.</p> <p>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.</p>	<p>ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>
	<p>Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.</p> <p>Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речевого производства; гендерно-</p>	<p>ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12</p>

		<p>ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.</p> <p>Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности русского коммуникативного поведения.</p>	
--	--	--	--

Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лекционные занятия		Практические занятия		Самостоятельная работа		Всего часов	
		О	ЗО	О	ЗО	О	ЗО	О	ЗО
1.	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации».	-	2	-	2	-	8	-	12
2.	Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	-	2	-	4	-	8	-	14
3.	Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.	-	-	-	-	-	8	-	8
4.	Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	-	-	-	-	-	7	-	7
5.	Тема 5. Этика делового общения.	-	-	-	-	-	7	-	7
6.	Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	-	-	-	-	-	8	-	8
7.	Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	-	-	-	-	-	8	-	8
8.	Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.	-	-	-	-	-	8	-	8
9.	Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	-	-	-	-	-	8	-	8

10.	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	-	-	-	-	-	8	-	8
11.	Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	-	2	-	2	-	8	-	12
12.	Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.	-	-	-	-	-	8	-	8
Итого:		-	6	-	8	-	94	-	108

**3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЮ)**

**Виды самостоятельной работы обучающихся в ходе освоения
учебной дисциплины**

№	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды работы при самостоятельной подготовки обучающихся		Самостоятельная работа
		К лекционным занятиям	К семинарским (практическим) занятиям	
1.	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации».	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.
2.	Тема 2.	Прочитать и изу-	Подготовка к прак-	Решение практических

	<p>Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.</p>	<p>читать соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61357.html</p>	<p>тическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.</p>	<p>задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.</p>
3.	<p>Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.</p>	<p>Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm</p>	<p>Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.</p>	<p>Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.</p>
4.	<p>Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные.</p>	<p>Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое посо-</p>	<p>Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитиче-</p>	<p>Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение от-</p>

		бие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	ской, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	дельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.
5.	Тема 5. Этика делового общения.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61357.html	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.
6.	Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.

7.	Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.
8.	Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61357.html	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.
9.	Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умствен-	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоя-

		методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	ной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	тельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.
10.	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.
11.	Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.

		op.ru/61357.html		
12.	Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.	Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из основной литературы: Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.htm	Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.	Решение практических задач. Закрепление и углубление материала, который изучался на аудиторных занятиях. Прочитать и изучить соответствующий изучаемой теме материал из дополнительной литературы. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка к следующему аудиторному занятию, семинарскому и практическому занятию.

4. ПРИМЕНЯЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

При реализации дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров используются образовательные технологии, наиболее полно отражающие специфику дисциплины (модуля), а именно активные и интерактивные формы проведения занятий.

Методические рекомендации по проведению лекционных занятий

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины (модуля). В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену. Любая лекция должна иметь логическое завершение, роль которого выполняет заключение. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Формулируются они кратко и лаконично, их целесообразно записывать. В конце лекции, обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

Методические рекомендации по выполнению практических задач

Практикумы по решению задач выполняются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины (модуля). Практикум по решению

задач – выполнение обучающимися набора практических задач предметной области с целью выработки у них практических навыков решения. Преподаватель предварительно совместно с обучающимися разбирает, как решаются соответствующие задачи по деловым коммуникациям. После этого преподаватель выдает обучающимся задание по деловым коммуникациям, определяет необходимое время для его выполнения.

Порядок проведения практикума по решению задач (ПРЗ):

1. Освещается план работы по выполнению ПРЗ, формулируется цель, проводится краткий обзор методов и инструментария, необходимого для выполнения практикума, конкретизируются требования к форме представления результатов.

2. Проводится общий разбор одного или нескольких заданий ПРЗ, акцентируются сложные моменты, поясняются промежуточные результаты, проводится анализ и формулируются выводы, иллюстрируется форма представления результата.

3. Выполняется индивидуально или в мини-группах (2-3 человека) задания ПРЗ в соответствии с условиями заданий ПРЗ и требованиями к результатам представления.

4. Осуществляется проверка выполнения практикума и оценка результатов.

В ходе выполнения практикума по решению задач учащимися преподаватель осуществляет контроль работы и индивидуальное консультирование учащихся, корректирует и направляет действия учащихся при помощи наводящих вопросов, советов и рекомендаций. Акцентирует внимание на необходимость и правильность анализа и интерпретации получаемых результатов. В случае необходимости, если задание не выполнено более чем 50% группы, преподаватель разбирает данное задание совместно со студентами.

Методические рекомендации по проведению ситуационного практикума

Ситуационный практикум – анализ и решение обучающимися заданий, сформированных на основе практических ситуаций, с целью приобретения навыков решения проблем в профессиональной области.

Преподаватель предварительно доводит до обучающихся содержание задачи (по электронной почте или в бумажной форме). Информировать о форме представления результатов решения задачи и сроках ее выполнения.

Решение ситуационных задач позволяет более глубоко изучить соответствующие темы учебного плана, а также выработать у студентов необходимые навыки и умение применять теоретические знания для решения ситуаций, с которыми им придется столкнуться в реальной жизни.

Каждая из предлагаемых задач содержит условия и вопросы для решения. После внимательного осмысления условий задачи студенту необходимо изучить рекомендуемую учебную и научную литературу по данной теме, а также подобрать для формулировки ответов на поставленные вопросы, соответствующие знания и умения.

Результаты должны быть представлены в письменном виде в форме предложений по решению конкретных ситуации и задач.

Подведение итогов ситуационного практикума и выставление баллов, набранных обучающимися, осуществляется преподавателем в конце практического занятия.

Методические рекомендации по организации дискуссий

Одной из форм проведения аудиторных занятий в интерактивной форме являются дискуссии. Дискуссия – это метод, позволяющий исследовать определенные темы путем обсуждения в группе. Дискуссия является эффективным методом для организации обмена мнениями и идеями. Дискуссия позволяет: представить и исследовать личный опыт участников; выяснить отношение каждого к обсуждаемой теме; обсудить, как результаты обсуждения могут быть применены в работе; всесторонне исследовать реальные проблемы и их возможные решения; обсудить возможные последствия определенных действий; извлечь

полезное из опыта других людей; рассмотреть проблему с различных углов зрения; найти путь для достижения консенсуса в будущем.

Дискуссия всегда состоит из возникающих вопросов и ответов на них, всегда строится по системе «вопрос – ответ». Вопрос в большинстве случаев наводит на устранение возникшей неясности, продуцирует ассоциации, способствует генерированию новых идей. Возникновение вопроса – первый шаг на пути к разрешению противоречий, на пути к новому знанию.

Пока противоречие не разрешено, обучающийся находится в проблемной ситуации умственного напряжения. Как только вопрос задан, в проблемную ситуацию попадают все участники дискуссии и особенно тот, кто собирается ответить на этот вопрос. Поэтому большинство вопросов требуют умения анализировать проблемную ситуацию, логического мышления, умения обосновать, объяснить и доказать. Иначе говоря, это творчески активный мыслительный процесс. Таким образом, дискуссию необходимо планировать заранее: работать над материалом для обсуждения, готовить участников, собственные выступления.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины «Деловые коммуникации» является расширение знаний, полученных в ходе аудиторных занятий, предоставление обучающимся широких прав и возможностей в получении и закреплении общетеоретических знаний по деловым коммуникациям, а также выработка у студентов интереса к самостоятельному поиску, к решению проблемных вопросов и задач, и привитие им навыки творческого мышления. Контролируется самостоятельная работа во взаимосвязи с аудиторной работой.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных тем, либо вопросов тем учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по курсу «Деловые коммуникации» определяется учебным планом. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Одной из форм самостоятельной работы является написание конспекта. Под конспектом понимается вторичное создание источников в свернутой и сжатой форме и подразумевается объединение выписок и важных тезисов из обрабатываемого материала. Запись конспекта должна характеризоваться систематичностью, логичностью и связностью. При конспектировании надо тщательно перерабатывать предоставленную информацию, при этом поможет повторное чтение и анализ, при котором можно разделить текст на несколько частей, отделив все ненужное. В конспекте должны быть выделены главные мысли – тезисы. В роли тезиса могут быть выбраны понятия, категории, определения, законы и их формулировки, факты и события, доказательства и многое другое.

Вся предоставленная информация должна быть пересказана в связной форме. Для начала следует составить план конспекта, в соответствии с вопросами которого и следует писать конспект. На каждый вопрос плана должна отвечать определенная часть написанного текста. Главная задача обучающегося при конспектировании – правильно осмыслить, а потом четко и логично записать все необходимое.

Методические рекомендации по организации дискуссий

Дискуссия является одной из наиболее эффективных технологий группового взаимодействия, обладающей особыми возможностями в обучении, развитии и воспитании будущего специалиста.

Дискуссия (от лат. *discussio* - рассмотрение, исследование) - способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решений в группе посредством обсуждения какого-либо вопроса или проблемы.

Дискуссия обеспечивает активное включение студентов в поиск истины; создает условия для открытого выражения ими своих мыслей, позиций, отношений к обсуждаемой теме и обладает особой возможностью воздействия на установки ее участников в процессе группового взаимодействия. Дискуссию можно рассматривать как метод интерактивного обучения и как особую технологию. В качестве метода дискуссия активно используется для организации интенсивной мыслительной и целостно - ориентирующей деятельности студентов в других технологиях и методах обучения: социально-психологическом тренинге, деловых играх, анализе производственных ситуаций и решений производственных задач. В качестве своеобразной технологии дискуссия сама включает в себя другие методы и приемы обучения: «мозговой штурм», «синектика», «анализ ситуаций» и т.д.

Обучающий эффект дискуссии определяется предоставляемой участнику возможностью получить разнообразную информацию от собеседников, продемонстрировать и повысить свою компетентность, проверить и уточнить свои представления и взгляды на обсуждаемую проблему, применить имеющиеся знания в процессе совместного решения учебных и профессиональных задач.

Развивающая функция дискуссии связана со стимулированием творчества обучающихся, развитием их способности к анализу информации и аргументированному, логически выстроенному доказательству своих идей и взглядов, с повышением коммуникативной активности студентов, их эмоциональной включенности в учебный процесс.

Влияние дискуссии на личностное становление студента обуславливается ее целостно- ориентирующей направленностью, созданием благоприятных условий для проявления индивидуальности, самоопределения в существующих точках зрения на определенную проблему, выбора своей позиции; для формирования умения взаимодействовать с другими, слушать и слышать окружающих, уважать чужие убеждения, принимать оппонента, находить точки соприкосновения, соотносить и согласовывать свою позицию с позициями других участников обсуждения.

Существуют разные точки зрения по поводу сходства и различия спора и дискуссии: от их противопоставления до рассмотрения спора как необходимого элемента любой дискуссии или как отдельного типа дискуссии безусловно, наличие оппонентов, противоположных точек зрения всегда обостряет дискуссию, повышает ее продуктивность, позволяет создавать с их помощью конструктивный конфликт для более эффективного решения обсуждаемых проблем. Важно, чтобы спор не велся ради спора, ради стремления отстоять свою точку зрения, во что бы то ни стало и победить.

Использование того или иного типа дискуссии зависит от характера обсуждаемой проблемы и целей дискуссии.

Дискуссия- диалог чаще всего применяется для совместного обсуждения учебных и производственных проблем, решение которых может быть достигнуто путем взаимодополнение, группового взаимодействия по принципу «индивидуальных вкладов» или на основе согласования различных точек зрения, достижения консенсуса.

Дискуссия - спор используется для всестороннего рассмотрения сложных проблем, не имеющих однозначного решения даже в науке, социальной, политической жизни, производственной практике и т.д. Она построена на принципе «позиционного противостояния» и ее цель - не столько решить проблему, сколько побудить студентов задуматься над проблемой, осуществить «инвентаризацию» своих представлений и убеждений, уточнить и определить свою позицию; научить аргументировано отстаивать свою точку зрения и в то же время осознать право других иметь свой взгляд на эту проблему, быть индивидуальностью.

Условия эффективного проведения дискуссии в общем виде следующие: информированность и подготовленность студентов к дискуссии, свободное владение материалом, привлечение различных источников для аргументации отстаиваемых положений; правильное употребление понятий, используемых в дискуссии, их единообразное понимание; корректность поведения, недопустимость высказываний, задевающих личность оппонента; ус-

тановление регламента выступления участников; полная включенность группы в дискуссию, участие каждого студента в ней, для чего необходимо:

привлечь студентов к определению темы дискуссии, предоставив им возможность выбора темы из нескольких альтернативных,

проблемно сформулировать тему дискуссии, так, чтобы вызвать желание ее обсуждать,

расположить группу по кругу, устранить преграды, затрудняющие общение,

предоставить каждому студенту возможность высказаться,

обучать студентов умению вести дискуссию, совместно вырабатывать правила и нормы групповой коммуникации;

В дискуссии особая позиция преподавателя как руководителя дискуссии, которая заключается в стимулировании обсуждения, консолидации мнений, подведении результатов работы. Личная позиция преподавателя по обсуждаемой проблеме не должна доминировать, хотя он может выступить в роли рядового участника дискуссии, не навязывая студентам свою точку зрения.

При организации дискуссии необходимо обратить особое внимание на размещение участников дискуссионного общения, которое зависит от типа и вида дискуссии. Экспериментальные исследования доказывают, что расположение в пространстве влияет на позиции участников дискуссии. Экспериментально установлено, что для каждого вида дискуссии существует определенная схема эффективного размещения ее участников. Так, для организации дискуссии - диалога, в процессе которой необходимо принять согласованные решения, более подходит расположение участников по кругу. Для дискуссии, основанной на позиционном противостоянии (например, для дебатов), более продуктивно будет расположение участников, отстаивающих разные точки зрения, друг против друга. Дискуссии, организуемые посредством поэтапного обсуждения проблемы сначала в малых группах, затем общими силами, требуют иного расположения участников.

Подготовка преподавателя и студентов к дискуссии

По степени управления различают свободные, не контролируемые ведущим и направляемые дискуссии. Дискуссии, применяемые в процессе обучения, являются преимущественно управляемыми преподавателем или студентом (при условии его готовности к ее организации).

Основные шаги при подготовке к дискуссии: выбор темы дискуссии, которая определяется целями обучения и содержанием учебного материала. При этом на обсуждение студентов выносятся темы, имеющие проблемный характер, содержащие в себе противоречивые точки зрения, дилеммы, задевающие привычные установки обучающихся. Целесообразно предложить студентам на выбор несколько вариантов проблем, связанных с конкретной учебной темой. В ситуации выбора происходит принятие студентами темы как значимой для себя, возникает мотивация к ее активному обсуждению; тема разбивается на отдельные вопросы, которые сообщаются студентам. Указывается литература, справочные материалы, необходимые для подготовки к дискуссии. Организуется самостоятельная работа студентов.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий

Одной из важных форм самостоятельной работы является выполнение практических заданий.

При выполнении практических заданий студент должен придерживаться следующей технологии:

1. внимательно изучить основные вопросы темы и практическое задание, определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
2. найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;

3. после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы для самопроверки;
4. продумать свое понимание сложившейся ситуации в изучаемой сфере, пути и способы решения проблемных вопросов;
5. продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- а) готовясь к тестированию, проработайте информационный материал по дисциплине.
- б) Проконсультируйтесь с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- в) четко выясните все условия тестирования заранее. Вы должны знать, сколько тестов Вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- г) приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочтите вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выберите правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выпишите цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- д) в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- е) если Вы встретили чрезвычайно трудный для Вас вопрос, не тратьте много времени на него. Переходите к другим тестам. Вернитесь к трудному вопросу в конце.
- ж) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации».	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
2	Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодей-	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.

	ствия.		
3	Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
4	Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
5	Тема 5. Этика делового общения.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
6	Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
7	Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
8	Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
9	Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
10	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
11	Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.
12	Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.	ОК-4 ОПК-4 ПК-2, 11, 12	Вопросы для обсуждения в процессе дискуссии, практические задания, тестирование, экзамен.

**Критерии оценивания результата обучения по дисциплине
и шкала оценивания**

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
<p align="center">Пороговый (базовый) уровень (Оценка «3») (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ОПОП)</p>	<p>– обучающийся обладает способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях;</p> <p>– обучающийся владеет способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий в профессиональной и социальной деятельности в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях</p>
<p align="center">Повышенный (продвинутый) уровень (Оценка «4») (превосходит пороговый (базовый) уровень по одному или нескольким существенным признакам)</p>	<p>– обучающийся обладает способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности;</p> <p>– обучающийся владеет способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать, и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий в профессиональной и социальной деятельности в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p align="center">Высокий (превосходный) уровень (Оценка «5») (превосходит пороговый (базовый) уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)</p>	<p>– обучающийся обладает способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий;</p> <p>– обучающийся владеет способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать, и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий в профессиональной и социальной деятельности в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая</p>

Тематика курсовых работ

Не предусмотрено.

Вопросы для подготовки к экзамену

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. Compliment. 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.

6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Дополнительная литература:

1. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения. – М.: Оникс, 2013. – 224 с.
2. Захаров Д.К., Кибанов А.Я., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. – М.: Инфра-М, 2014. – 424 с.
3. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>
4. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие – (Высшее образование» ГРИФ. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 190 с.

Интернет-ресурсы:

1. www.aup.ru - Административно-управленческий портал. Наш бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.
2. www.businessstest.ru - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию. Информация о проекте.
3. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал
4. <http://www.consulting.ru/> - Интернет-еженедельник CONSULTING.RU
5. <http://www.rbc.ru/> - Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг"
6. <http://www.consultant.ru> - 7. http://bigc.ru/publications/other/org_culture/ - Подборка электронных книг и статей по проблемам организационного поведения, организационной культуры и управления персоналом

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование специальных помещений и помещений для	Оснащенность специальных помещений и помещений для	Перечень лицензионного программного обеспечения.
--	--	--

самостоятельной работы	самостоятельной работы	Реквизиты подтверждающего документа
<p>394033, г. Воронеж, Ленинский проспект, дом 174Л № 12. Специализированная многофункциональная аудитория 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, - учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций; - учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. 	<p>Доступ в Интернет.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стол аудиторный – 31 шт. 2. Стул аудиторный – 62 шт. 3. Доска аудиторная – 1 шт. 4. Доска пробковая – 1 шт. 5. Шкаф полуоткрытый со стеклом. 6. Экран настенный Screen-Media Economy-P. 7. Мультимедиа-проектор BenQ MS524. 8. Колонки DEXP – 2 шт. 9. Персональный компьютер Intel Pentium 4 CPU 3.00 ГГц ГГц (монитор, системный блок, клавиатура) – 1 шт. 10. Калькуляторы – 21 шт. 11. Плакаты по менеджменту-4 ш. 	<p>Операционная система Microsoft Windows (государственный контакт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); Microsoft Office 2007 (государственный контакт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); Электронно-библиотечная система IPRbooks (Лицензионный договор №2958/17 от 02.06.2017, ООО Ай Пи Эр Медиа»)</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации</p>		
<p>394033, г. Воронеж Ленинский проспект, дом 174л. второй этаж, Специализированная многофункциональная аудитория 1а:</p> <ul style="list-style-type: none"> - курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - помещение для самостоятельной работы 	<p>Доступ в Интернет.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Библиотечные стеллажи "Ангстрем" 2. Картотека ПРАКТИК -06 шкаф 6 секционный А5 и А 6, 553*631*1327, разделители продольный 3. Шкаф полуоткрытый со стеклом - 2 шт. 4. Кресло "Престиж" – 5 шт. 5. Стул аудиторный - 17 шт. 6. Стол аудиторный - 13 шт. 7. Кондиционер General ASG 18 R/U 8. Копир SHARP AR 5625 (копир/принтер с дуплексом, без тонера, деволпера) формат А3. 9. Копировальный аппарат MITA KM 1620 10. дубликатор Duplo DP 205A (с интерфейсом) 11. Компьютер intel Celeron 2.0 – 6 шт. 12. ПК Пентиум 1000 	<p>Операционная система Microsoft Windows (государственный контакт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); Microsoft Office 2007 (государственный контакт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); Справочная правовая система консультант плюс (договор №153/17 от 01.01.2017, ООО «Воронежское информационное агентство «Консультант»»); Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (сублицензионный договор №ЮС-2017-00603 от 14.08.2017, ООО «Южная Софтверная Компания»); WinRAR (государственный контакт №101207 10.12.2007., ООО Фирма «РИАН») Chrome (распространяется свободно, лицензия Chrome EULA, правообладатель Google Inc);</p>

		<p>7-zip (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL, правообладатель Igor Pavlov); Электронно-библиотечная система IPRbooks (Лицензионный договор №2958/17 от 02.06.2017, ООО Ай Пи Эр Медиа») Электронно-библиотечная система IPRbooks адаптированная для лиц с ОВЗ (Лицензионное соглашение №3275/17 от 25.10.2017, ООО Ай Пи Эр Медиа»)</p>
<p>394033, г. Воронеж, Ленинский проспект, дом 174Л № 43. Специализированная многофункциональная аудитория 30: - курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - помещение для самостоятельной работы.</p>	<p>Доступ в Интернет. 1. Стол компьютерный – 10 шт. 2. Стол аудиторный – 7 шт. 3. Стул ученический – 14 шт. 4. Кресло "Престиж" GTRP C-38 – 10 шт. 5. Кресло – 1 шт. 6. Персональный компьютер Intel Core i2 Duo CPU E8400 3.00 ГГц (монитор, системный блок, клавиатура) – 9 шт. 7. Персональный компьютер Intel Pentium 4 CPU 3.00 ГГц (монитор, системный блок, клавиатура) - 1 шт. 8. Интерактивная доска Triumph Board – 1 шт 9. Доска настенная 1 элементная – 1 шт. 10. Источник бесперебойного питания 1 IronBack Power Pro 500 - 10 шт. 11. Кондиционер LG LS 246 – 1 шт. 12. Шкаф полуоткрытый со стеклом - 1 шт. 13. Тумба – 1 шт. 14. Мультимедиа-проектор Mitsubishi XD500U DLP 200Lm XGA 2000:1 – 1 шт.</p>	<p>Операционная система Microsoft Windows (государственный контракт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); Microsoft Office 2007 (государственный контракт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); 1С Предприятие учебная версия (договор №824 от 01.10.2012, ООО «Ангелы АйТи Консалт»); Справочная правовая система консультант плюс (договор №153/17 от 01.01.2017, ООО «Воронежское информационное агентство «Консультант»»); Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (сублицензионный договор №ЮС-2017-00603 от 14.08.2017, ООО «Южная Софтверная Компания»); Альт-Инвест Сумм 7 / Альт-Финансы 3 (договор 48-132/2017 от 26.07.2017); WinRAR (государственный контракт №101207 10.12.2007., ООО Фирма «РИАН») Adobe Acrobat Reader (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.);</p>

		<p>NAPS2 (распространяется свободно, лицензия GNU GPL); CodeBlocksTeam CodeBlocks Studio (распространяется свободно, лицензия GNU GPL); DIA (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, правообладатель Creative Commons); Налогоплательщик ЮЛ (распространяется свободно, лицензия Лицензионное соглашение ФНС, правообладатель ФГУП ГНИВЦ ФНС РФ); Chrome (распространяется свободно, лицензия Chrome EULA, правообладатель Google Inc); 7-zip (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL, правообладатель Igor Pavlov); Электронно-библиотечная система IPRbooks (Лицензионный договор №2958/17 от 02.06.2017, ООО Ай Пи Эр Медиа») Электронно-библиотечная система IPRbooks адаптированная для лиц с ОВЗ (Лицензионное соглашение №3275/17 от 25.10.2017, ООО Ай Пи Эр Медиа»)</p>
<p>394033, г. Воронеж, Ленинский проспект, дом 174Л № 44. Специализированная многофункциональная аудитория 31: - курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - групповых и индивидуальных консультаций; - проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы.</p>	<p>Доступ в Интернет. 1. Столы компьютерные – 10 шт. 2. Стулья аудиторные – 18 шт. 3. Кресло «Престиж» - 1 шт. 4. Кресло "Престиж" GTRP C-38 – 6 шт. 5. Стол для совещаний – 1 шт. 6. Кондиционер LG LS 186 7. Доска передвижная поворотная (150*100) ДП-12к, магнитная, (мел/магн) -1 шт. 8. Мобильный класс RAY-book - 11 шт.+ mouse - 11</p>	<p>Операционная система Microsoft Windows (государственный контракт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); Microsoft Office 2007 (государственный контракт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»); 1С Предприятие учебная версия (договор №824 от 01.10.2012, ООО «Ангелы АйТи Консалт»); Справочная правовая система консультант плюс (договор №153/17 от 01.01.2017,</p>

	<p>шт.</p> <p>9. Персональный компьютеры Intel Pentium 4 CPU 3.00 ГГц (монитор, системный блок, клавиатура) – 10 шт.</p> <p>10. Источник бесперебойного питания APC Back UPS CS 500 VA BK500-RS 3+1 розетки.</p> <p>11. Принтер</p> <p>12. Сканер</p> <p>13. Колонки</p> <p>14. Калькуляторы – 21 шт.</p> <p>15. Флеш-накопитель с наглядными пособиями по экономике и менеджменту.</p> <p>16. Комплект учебной документации.</p>	<p>ООО «Воронежское информационное агентство «Консультант»»);</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (сублицензионный договор №ЮС-2017-00603 от 14.08.2017, ООО «Южная Софтверная Компания»);</p> <p>Альт-Инвест Сумм 7 / Альт-Финансы 3 (договор 48-132/2017 от 26.07.2017);</p> <p>Adobe Acrobat Reader (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.);</p> <p>Media Player Classic (распространяется свободно, лицензия GNU General Public License);</p> <p>Maxima (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, правообладатель DOE Macsyma);</p> <p>NAPS2 (распространяется свободно, лицензия GNU GPL);</p> <p>CodeBlocksTeam CodeBlocks Studio (распространяется свободно, лицензия GNU GPL);</p> <p>DIA (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, правообладатель Creative Commons);</p> <p>Налогоплательщик ЮЛ (распространяется свободно, лицензия Лицензионное соглашение ФНС, правообладатель ФГУП ГНИВЦ ФНС РФ);</p> <p>WinDjView (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, правообладатель Andrew Zhezherun);</p> <p>Chrome (распространяется свободно, лицензия Chrome EULA, правообладатель Google Inc);</p> <p>7-zip (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL,</p>
--	---	---

		<p>правообладатель Igor Pavlov); Электронно-библиотечная система IPRbooks (Лицензионный договор №2958/17 от 02.06.2017, ООО Ай Пи Эр Медиа») Электронно-библиотечная система IPRbooks адаптированная для лиц с ОВЗ (Лицензионное соглашение №3275/17 от 25.10.2017, ООО Ай Пи Эр Медиа»)</p>
--	--	--

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.		Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » сентября 20 ____ года	__ . __ . ____
2.		Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » сентября 20 ____ года	__ . __ . ____
3.		Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » сентября 20 ____ года	__ . __ . ____
4.		Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » сентября 20 ____ года	__ . __ . ____