



МАЭУ

«МУРМАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»

ОДОБРЕНО

Решением

Ученого совета ЧОУ ВО «МАЭУ»

от «21» февраля 2018г.

Протокол № 10

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЧОУ ВО «МАЭУ»

О.И. Чиркова О.И. Чиркова

«21» февраля 2018г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки

38.03.01 «Экономика»

Направленность (профиль) образовательной программы

«Финансы и кредит»

является единой для всех форм обучения

Мурманск

2018

Деловые коммуникации: Рабочая программа дисциплины / Мурманск: ЧОУ ВО «МАЭУ», 2018. – 60 с.

Деловые коммуникации: Рабочая программа дисциплины по направлению 38.03.01 «Экономика» является единой для всех форм обучения. Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОП ВО по направлению (специальности) и профилю подготовки.

© ЧОУ ВО «МАЭУ», 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Введение
2. Тематическое планирование
3. Содержание дисциплины курса
4. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, необходимой для освоения дисциплины
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

I ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» предназначена для реализации Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению 38.03.01 «Экономика» и является единой для всех форм и сроков обучения.

1 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины модули), практики, предшествующие изучению данной дисциплины и формирующие аналогичные компетенции	Код компетенции	Объект логической и содержательной взаимосвязи		Код компетенции	Дисциплины (модули), практики, изучаемые в последующих семестрах и формирующие аналогичные компетенции
		Дисциплина	Код компетенции		
Культура речи и деловое общение Иностранный язык Экономическая политология Экономическая культура и психология в профессиональной деятельности	ОК-5	Деловые коммуникации	ОК-5	ОК-5	История Социология Деловые переговоры на иностранном языке в профессиональной деятельности Экономические методы исследования и основы библиографии ИА
Институциональная экономика Логические методы экономического анализа Основы социальной адаптации Гражданское право Хозяйственное право	ОК-4		ОК-4	ОК-4	История ИА
Информационные системы в экономике	ПК-7		ПК-7	ПК-10	Производственная практика ИА

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ДВ.01.02) входит в Блок Б1 базовой части, Вариативная часть (В), Дисциплин по выбору (ДВ).

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Таблица 1–Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Вид деятельности и проф. задачи	Планируемые результаты	Уровень освоения компетенции
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	-	<p><u>Знать</u></p> <p>типы организационной культуры;</p> <p><u>Уметь</u></p> <p>диагностировать организационную культуру;</p> <p><u>Владеть</u></p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</p>	Пороговый
			<p><u>Знать</u></p> <p>типы организационной культуры и методы ее формирования;</p> <p><u>Уметь</u></p> <p>выявлять сильные и слабые стороны организационной культуры;</p> <p><u>Владеть</u></p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</p>	Базовый
			<p><u>Знать</u></p> <p>типы организационной культуры и методы ее формирования;</p> <p><u>Уметь</u></p> <p>разрабатывать предложения по совершенствованию организационной культуры</p> <p><u>Владеть</u></p> <p>современными</p>	Продвинутый

			технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации	
ОК-4	способностью к самоорганизации и самообразованию	-	<p><u>Знать</u></p> <p>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации;</p> <p><u>Уметь</u></p> <p>анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p> <p><u>Владеть</u></p> <p>навыками деловых коммуникаций</p>	Пороговый
			<p><u>Знать</u></p> <p>основные теории и концепции мотивации, групповой динамики, командообразования коммуникаций,</p> <p><u>Уметь</u></p> <p>организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;</p> <p><u>Владеть</u></p> <p>навыками деловых коммуникаций</p>	Базовый
			<p><u>Знать</u></p> <p>основные теории и концепции лидерства и управления конфликтами;</p> <p><u>Уметь</u></p> <p>разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; <u>Владеть</u></p> <p>навыками деловых коммуникаций</p>	Продвинутый

ПК-7	<p>способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии</p>	<p><i>организационно-управленческая деятельность:</i> оперативное управление малыми коллективами и группами, сформированными для реализации конкретного экономического проекта</p>	<p><u>Знать</u> основные теории и концепции лидерства и управления конфликтами;</p> <p><u>Уметь</u> разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность;</p> <p><u>Владеть</u> современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</p>	Пороговый
			<p><u>Знать</u> основные теории и концепции лидерства и управления конфликтами;</p> <p><u>Уметь</u> разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность;</p> <p><u>Владеть</u> современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</p>	Базовый
			<p><u>Знать</u> основные теории и концепции лидерства и управления конфликтами;</p> <p><u>Уметь</u> разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность;</p> <p><u>Владеть</u> современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в</p>	Продвинутый

			организации	
--	--	--	-------------	--

Изучаемая дисциплина также дает частично знания и умения, которые позволят выпускнику по данному профилю выполнять частично обобщенные трудовые функции:

- ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в сфере экономики, изложенные в профессиональном стандарте «Специалист по платежным системам», утвержденным приказом Минтруда России от 31.03.2015г. №204н.

II ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего час./зач.ед., форма контроля	Количество семестров
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	32	1
В том числе:		
Лекции	-	
Практические занятия (ПЗ)	32	
Лабораторные работы (ЛР)		
Курсовое проектирование		
Самостоятельная работа	40	
Вид промежуточной аттестации по семестрам (зачет, диф. зачет, экзамен) по семестру	Зачет	
Общая трудоемкость	72/2	

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года 6 мес.

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего час./зач.ед., форма контроля	Количество семестров
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	8	1
В том числе:		
Лекции	4	
Практические занятия (ПЗ)	4	
Лабораторные работы (ЛР)		
Курсовое проектирование		
Самостоятельная работа	62	
Вид промежуточной аттестации по семестрам	Зачет	

(зачет, диф. зачет, экзамен) по семестру	2	
Общая трудоемкость	72/2	

III СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

Наименование тем (разделов) дисциплины (модуля)	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа	Всего час.
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации		4		8	12
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»		-		4	4
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации		4		4	8
Раздел 2 Виды деловой коммуникации		10		12	22
Тема 2.1 Коммуникативные каналы		2		4	6
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.		4		4	8
Тема 2.3 Электронная коммуникация		4		4	8
Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций		18		20	38
Тема 3.1 Этика делового общения		2		4	6
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение		4		4	8
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.		4		4	8
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.		4		4	8
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации		4		4	8
Зачет					
ВСЕГО		32		40	72

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года 6 мес.

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

Наименование тем (разделов) дисциплины (модуля)	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа	Всего час.
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации					
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»				1	1
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	1			7	8
Раздел 2 Виды деловой коммуникации					
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	1			7	8
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.				7	7
Тема 2.3 Электронная коммуникация		1		7	8
Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций					
Тема 3.1 Этика делового общения		1		7	8
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	1	1		7	9
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.		1		7	8
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.				7	7
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	1			5	6
Зачет					2
ВСЕГО	4	4		62	72

3.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам

Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации

Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»

Предмет изучения дисциплины. Основное содержание дисциплины. Характеристика публикаций зарубежных и отечественных авторов по вопросам деловых коммуникаций. Место и роль дисциплины в системе подготовки менеджера.

Изменения, происходящие в обществе в последние десятилетия и их отражение в мире профессионального труда. Потребность общества в профессионалах с различным уровнем и типом образования. Индивидуальные и профессиональные качества как ценность.

Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации

Понятие «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс.

Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).

Новая коммуникативная стратегия. Функциональный подход в исследовании сущности массовой информации. Теория массового общества.

Критическая теория. Теория гегемонии массовой коммуникации. Теория эгалитарной массовой коммуникации.

Структурные направления в исследовании массовой коммуникации.

Современный социокультурологический подход к пониманию массовой информации. Концепция свободного потока информации. Бирмингемская школа методологического коллективизма. Культурологическая теория коммуникации. Теория коммуникативной компетентности. Теория минимального познания.

Раздел 2 Виды деловой коммуникации

Тема 2.1 Коммуникативные каналы

Массовые, локальные коммуникации, коммуникации среднего уровня. Внешние и внутренние коммуникации. Непосредственные (прямые).

Опосредованные коммуникации. Активные и пассивные коммуникации. Случайные и организованные коммуникации.

Виды коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Офисные коммуникации. Конфликтные и протестные коммуникации. Уличные коммуникации.

Функции массовой коммуникации. Контроль за окружающей средой и предупреждение общества об опасностях. Корреляция элементов общества и среды. Сохранение и передача социально-культурного наследия.

Средства коммуникации. Несловесные (персональные, устные и др.) письменные (персональные, групповые и др.) средства коммуникации.

Тема 2.2 Искусство межличностного общения

Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Структура межличностной коммуникации.

Межличностная коммуникация. Сущность и функции межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в малых группах. Способы воздействия в межличностной коммуникации. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации. Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

Личность в системе коммуникации. Различные подходы к определению структуры личности. Понятие языковой личности: вербально-семантический, лингво-когнитивный, мотивационные уровни. Параметры коммуникативной личности: мотивационный, когнитивный, функциональный. Типы коммуникативной личности. Оценка коммуникативной личности: соотношение социальных и коммуникативных характеристик, индивидуальное и социальное.

Трудности межличностного общения. Нарушения общения и коммуникативные барьеры. Дефицитное общение. Одиночество. Отчужденность. Аномия.

Структурные компоненты коммуникации: адресант (коммуникатор), адресат (аудитория), сообщение (информация), код, канал, ситуация, реакция (эффективность).

Тема 2.3 Электронная коммуникация

Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.

Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. Диалог в сети. Типовое электронное письмо. Стили, жанры и жаргоны в Интернет. Особенности проведения конференций в Интернет. Этика при проведении чата. Основные техники постановки вопросов.

Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций

Тема 3.1 Этика делового общения

Понятие коммуникативной культуры. Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры: нравственные качества личности, нравственные требования к общению, нравственная социализация личности.

Виды и формы делового общения. Формальное (условное) и неформальное (светское, обыденное, бытовое) общение: общие черты и отличия. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (через пространственно-временную дистанцию) общение, их основные особенности.

Этические нормы и правила в невербальном и вербальном деловом общении. Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные средства общения. Особенности рукопожатия. Обобщающие «сигналы тела» для типичных ситуаций делового общения. Межнациональные различия невербального общения. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Жесты интервьюера при проведении собеседования с кандидатом на вакантную должность.

Выбор дистанции в деловом общении. Взаимное пространственное расположение в процессе общения.

Визуальный контакт. Значение визуального контакта.

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Методы влияния на партнеров в процессе делового общения: убеждение (посредством информирования, разъяснения, доказательства, опровержения, я - высказывание), внушение (посредством веры, силы примера, гипнотического воздействия); принуждение; поощрение, критика; наказание. Стили делового общения: ритуальное общение, манипулятивное общение, гуманистическое общение.

Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение

Планирование программы деловых и межличностных отношений. Деловой, публицистический и научный стили коммуникации в деятельности менеджера. Формы деловой коммуникации в труде менеджера. Письменные и устные коммуникации, их виды и специфика.

Проведение собеседований как инструмент управления и взаимодействия. Интервью, его типы (оценочное, предоставление полномочий, инструктивное, консультирующее) и структура. Подготовка и проведение интервью.

Переговоры, торги, «круглые столы» в труде менеджера, их коммуникативная специфика. Технологии подведения партнёров к принятию решений. Специфика ведения переговоров с «трудными партнёрами».

Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающие речи. Презентационные речи и речи по случаю. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Использование ораторского мастерства в публичной речи. Механизмы и практические приёмы завоевания внимания аудитории.

Консультирование и телефонная коммуникация в работе менеджера. Психологические и этические нормы телефонного разговора. Специфика восприятия и понимания телефонных переговоров. Телефакс. Речевые клише и сигналы успеха. Психологические и манипулятивные техники телефонной коммуникации. Правила нейтрализации манипуляций. Завершение нежелательного звонка.

Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений

Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

Принципы служебного этикета: правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение.

Методы коммуникативно-управленческого влияния: угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; техника убеждения.

Спор как метод коммуникативно–управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров.

Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе

Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.

Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.

Слагаемые психологического климата в коллективе: значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.

Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации

Кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент. Анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии. Основы этнической конфликтологии.

Особенности делового общения с иностранными партнёрами. Инструменты устной и письменной коммуникации с зарубежными деловыми партнёрами. Специфика невербальных средств коммуникации в разных странах: немцы, французы, англичане, итальянцы, американцы, японцы и др.

Этикет деловых приёмов. Поздравления и соболезнования. Искусство комплимента в деловом общении. Психологические и этические особенности деловых приёмов, правила вручения подарков.

IV ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Общий объем самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу в течение семестра. Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме тестирования, выполнение практических работ, внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- самостоятельная работа при подготовке к практическим занятиям;
- самостоятельная работа по подготовке ответов на вопросы и выполнение заданий;
- самостоятельное изучение теоретического материала;
- подготовка рефератов, эссе.

Перечень проверяемых компетенций

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

ОК-4 - способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-7 - способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии

4.1 Тематика рефератов работы (темы докладов/рефератов)

ОК-5

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Особенности западного и восточного делового дискурса.
3. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
6. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес – этикета.
7. Коммуникация в интернет с представителями разных культур.
8. Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров
9. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
10. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления

ОК-4

11. Бизнес – этикет. Национальная и культурная специфика.

12. Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
13. Специфика телефонных переговоров.
14. Техники подстройки к собеседнику по телефону. Профессиональный диалог с клиентом
15. Деловой этикет

ПК-7

16. Стили переговоров. Давление в переговорах и способы противостояния. Запрещенные приемы в переговорах.
17. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
18. Основные ошибки при проведении презентаций
19. Техника убеждения в переговорах.
20. Давление в переговорах и способы противостояния
21. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
22. Гендерный аспект в бизнесе.
23. Вербальные и невербальные коммуникации

4.2 Вопросы для самостоятельной работы

Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации (ОК-5)

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации.
4. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации.

Раздел 2 Виды деловой коммуникации (ОК-4)

5. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
6. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
7. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
8. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
9. Расскажите о характеристиках внешней среды.
10. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
11. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.

12. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
13. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
14. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
15. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
16. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
17. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
18. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
19. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
20. Какие способы передачи информации вы знаете?
21. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
22. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
23. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
24. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
25. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
26. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
27. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций

(ПК-7)

28. Каковы основные функции деловой беседы?
29. Какие виды бесед вы знаете?
30. От чего зависит эффективность делового разговора?
31. Какие типы совещаний вы знаете?
32. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
33. Что представляет собой пресс-конференция?
34. С какой целью проводятся пресс-конференции?

35. В чем специфика проведения пресс-конференции?
36. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
37. Что вы знаете о целях переговоров?
38. Как подготовиться к переговорам?
39. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
40. Какие стили ведения переговоров вы знаете?
41. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
42. Каковы цели презентации?
43. Что значит подготовить презентацию?
44. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
45. Как сделать презентацию неординарным событием?
46. Каковы особенности презентации товара при продаже?
47. Какие бывают типы презентаций?
48. Что такое презентация с удовлетворением потребностей?
49. Что такое презентация с решением проблемы?
50. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях?
51. Зачем нужна самопрезентация?
52. Как осуществить анализ личных целей?
53. Что значит проанализировать свой товар?
54. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете?
55. Как осуществить знакомство? Как представиться?
56. Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
57. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
58. Каковы признаки человека, закрытого для других?
59. Каковы преимущества человека, открытого для других?
60. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера?
61. Чем отличается респектабельный тип делового партнера?
62. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
63. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть, если бы вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, в саду и пр.), где вы сейчас находитесь?
64. Можно ли превратить провал в успех? Что вы об этом думаете?

65. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?
66. Как различается общение по направленности?
67. Какие типы взаимодействия вы знаете?
68. Что представляет собой общение как коммуникация?
69. Какова интерактивная функция общения?
70. Что представляет собой перцептивная функция общения?
71. В чем специфика познавательного общения?
72. В чем специфика убеждающего общения?
73. В чем специфика экспрессивного общения?
74. В чем специфика суггестивного общения?
75. В чем специфика ритуального общения?
76. Каковы основные характеристики делового общения?

V ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова. – Электрон. текстовые данные. — Москва : КноРус, 2018. — 222 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-06115-2. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926567> — ЭБС BOOK.ru, по паролю

Дополнительная литература:

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Электрон. текстовые данные. — Москва : КноРус, 2016. — 320 с. — Бакалавриат. — ISBN 978-5-406-03337-1. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/916804> — ЭБС BOOK.ru, по паролю

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Григан, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко, Е.А. Репина, А.А. Моисеенко, А.И. Новицкая, К.Т. Пайтаева. – Электрон. текстовые данные. — Москва : КноРус, 2018. — 244 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-05690-5. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/924246> — ЭБС BOOK.ru, по паролю

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – Электрон. текстовые данные. – М.: КНОРУС, 2014. – 352 с. – URL: - Режим доступа: <http://www.book.ru/book/916049>— ЭБС BOOK.ru, по паролю

VI ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. www.improvement.ru – «Организация Времени» – Портал о тайм-менеджменте в России
2. <http://www.c-culture.ru/> – Корпоративная культура
3. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp> – Правила делового этикета. Этикет деловых отношений. Этика делового общения
4. <http://www.hrm.ru/db/hrm/00A56992C4742F89C32569BC005C0284/category.html> – Ведущий портал о кадровом менеджменте
5. http://www.elitarium.ru/2003/12/24/rol_konfliktov_vbiznesplanirovanii.html - Центр дистанционного образования «Элитариум»
6. Типы конфликтных личностей – <http://psylist.net/uprav/tipkonlih.htm>
7. Стратегия письменных коммуникаций – <http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html>

VII ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО

ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система; справочно-правовая система КонсультантПлюс Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

VIII ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ДИСЦИПЛИНЫ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 309). Комплект учебной мебели на 68 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 1 этаж, ауд. 105). Комплект учебной мебели на 28 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, мультимедийный видеопроектор, интерактивная доска, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская

область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 4 этаж, ауд. 404) Комплект учебной мебели на 39 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения индивидуальных консультаций по направлениям (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 301). Комплект учебной мебели на 4 человека; оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 309). Комплект учебной мебели на 68 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 305).

Автоматизированные рабочие места для обучающихся (20 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: электронный УМК; слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

Учебная аудитория для выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 211). Комплект учебной мебели на 16 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, лингафонное оборудование, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронно-библиотечная система, Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 212). Комплект учебной мебели на 29 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение: Лицензионное: операционная

система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; электронная библиотечная система. Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

Помещение для самостоятельной работы (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 203). Автоматизированные рабочие места для обучающихся (18 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: Лицензионное: операционная система Windows; офисные программы MicrosoftOffice; Использование не в коммерческих целях: программа для тестирования MyTest.

IX МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ*

В данном разделе указывают формы реализации интерактивной работы.

9.1 План практических занятий

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

Наименование темы(раздела) дисциплины (модуля)	Наименование практических занятий
Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации	
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	<i>Семинарское занятие 1 «Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации»</i>
Раздел 2 Виды деловой коммуникации	
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	<i>Семинарское занятие 2 «Коммуникативные каналы»</i>
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.	<i>Семинарское занятие 3 «Искусство межличностного общения»</i>
Тема 2.3 Электронная коммуникация	<i>Практическое занятие 4 «Электронная коммуникация»</i>
Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций	
Тема 3.1 Этика делового общения	<i>Семинарское занятие 5 «Этика делового общения»</i>
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	<i>Семинарское занятие 6 «Деловые переговоры: подготовка и проведение» Деловая игра 7 «Кораблекрушение»</i>
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	<i>Доклады по теме 8: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений Case Study-9. Практическое задание</i>
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.	<i>Семинарское занятие 10: «Проблемы межкультурной коммуникации.»</i>
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	<i>Тренинг 11 на «прочтение» невербальных сигналов.</i>

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

Наименование темы(раздела) дисциплины (модуля)	Наименование практических занятий
Раздел 2 Виды деловой коммуникации	
Тема 2.3 Электронная коммуникация	<i>Практическое занятие 4 «Электронная коммуникация»</i>
Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций	
Тема 3.1 Этика делового общения	<i>Семинарское занятие 5 «Этика делового общения»</i>
Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций	
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	<i>Семинарское занятие 6 «Деловые переговоры: подготовка и проведение» Деловая игра 7 «Кораблекрушение»</i>
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	<i>Доклады по теме 8: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений Case Study-9. Практическое задание</i>

9.2 План занятий по лабораторным работам

Не предусмотрен УП

9.3 План занятий в интерактивной форме

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

Наименование темы (разделов) дисциплины (модуля)	Форма реализации интерактивной работы	Лекции (час.)	Практические занятия (час.)	Лабораторные занятия (час.)	Самостоятельная работа (час.)	Всего час.
Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации						
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»			-			-
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	Круглый стол Работа в группах		2			2
Раздел 2 Виды деловой коммуникации						
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	Круглый стол		1			1
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.	Круглый стол		2			2
Тема 2.3 Электронная коммуникация	Работа в группах		2			2
Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций						
Тема 3.1 Этика делового общения	Работа в группах		1			1
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	Круглый стол, Деловая игра		2			2
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	Case-study		2			2
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.	Круглый стол		2			2
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	Работа в группах, Тренинг		2			2
Всего			16			16

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

Наименование темы (разделов) дисциплины (модуля)	Форма реализации интерактивной работы	Лекции (час.)	Практические занятия (час.)	Лабораторные занятия (час.)	Самостоятельная работа (час.)	Всего час.
Раздел 1 Введение в основы теории						

коммуникации						
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»						
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации						
Раздел 2 Виды деловой коммуникации						
Тема 2.1 Коммуникативные каналы						
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.						
Тема 2.3 Электронная коммуникация	Работа в группах		1			1
Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций						
Тема 3.1 Этика делового общения	Работа в группах		1			1
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение						
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.						
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.						
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации						
Всего			2			2

9.4 Описание показателей и критерии оценивания компетенций по текущему контролю

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование темы	Виды текущего контроля успеваемости	Средства оценки по теме: тестирование, контрольная работа, устный ответ, эссе, реферат и т.д.	Критерии оценки в зависимости от уровня освоения компетенции (Пороговый, Базовый, Продвинутый) (в соответствии с техн. картой)
OK-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные,	1.1, 1.2, 2.1, 2.2	– зачет по практическим занятиям (практикумам); – зачет по семинарским	Устный опрос	Пороговый от 60 до 73 баллов
				Самостоятельная подготовка ответов на вопросы: 1-27	Базовый от 74 до 87 баллов

	этнические, конфессиональные и культурные различия		занятиям; зачет самостоятельной работы обучающихся.	Доклад+презентация Самостоятельная подготовка ответов на вопросы 1-27	Продвинутый от 88 до 100 баллов
<i>ОК-4</i>	способностью к самоорганизации и самообразованию	2.3, 3.1	– зачет по практическим занятиям (практикумам); – зачет по семинарским занятиям; зачет самостоятельной работы обучающихся.	Устный опрос	Пороговый от 60 до 73 баллов
				Самостоятельная подготовка ответов на вопросы: 28-41	Базовый от 74 до 87 баллов
				Доклад+презентация Самостоятельная подготовка ответов на вопросы 28-41	Продвинутый от 88 до 100 баллов
<i>ПК-7</i>	способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	3.2, 3.3, 3.4, 3.5	– зачет по практическим занятиям (практикумам); – зачет по семинарским занятиям; зачет самостоятельной работы обучающихся.	Устный опрос	Пороговый от 60 до 73 баллов
				Самостоятельная подготовка ответов на вопросы: 41-76	Базовый от 74 до 87 баллов
				Доклад+презентация Самостоятельная подготовка ответов на вопросы 41-76	Продвинутый от 88 до 100 баллов

9.5 Типовые задания для текущего контроля

Семинарское занятие 1 «Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации»

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.
5. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.

Темы докладов

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс и его структура.
5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
6. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
7. Социологические и психологические модели коммуникации.

Семинарское занятие 2 «Коммуникативные каналы»

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы критерии классификации видов коммуникаций?
2. Перечислите виды и функции коммуникационных каналов?
3. Проблема смысла в коммуникации.
4. Каковы коммуникационные барьеры процесса коммуникации?

Темы докладов

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Семинарское занятие 3 «Искусство межличностного общения»

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.
2. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.
3. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.
4. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.
5. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.

Темы докладов

1. Особенности межличностной коммуникации.
2. Критерии коммуникационной компетентности.
3. Стили межличностной коммуникации.
4. Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

Практическое занятие 4 «Электронная коммуникация»

Темы докладов

1. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
2. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Семинарское занятие 5 «Этика делового общения»

Темы докладов

1. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.

2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.
3. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

Семинарское занятие 6 «Деловые переговоры: подготовка и проведение»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.
2. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).
3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.
4. Технологии ведения переговоров по телефону.

Темы докладов

1. Этикет деловой беседы: методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.
2. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.
3. Правила проведения делового разговора по телефону.

Деловая игра 7 «Кораблекрушение»

Цель: исследование процесса принятия решения группой.

Учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи. Предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации, руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы.

Необходимое время: 1,5—2 часа.

Материалы: Копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши.

Подготовка: Руководитель должен иметь навыки исследования группового процесса.

Процедура: Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание за 15 минут.

Описание конкретной ситуации

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно в 2000 км от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете надувным спасательным плотом с веслами, достаточным, чтобы выдержать вас, ваш экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имуущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот.

Ваша задача — классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 — у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного из всех.

Секстант.

Зеркало для бритвы.

Десятилитровая канистра с водой.

Противомоскитная сетка.

Одна коробка с армейским рационом.,

Карты Тихого океана.

Плавательная подушка.

Пятилитровая канистра с нефтью.

Маленький транзисторный радиоприемник.

Репеллент, отпугивающий акул.

15 квадратных метров непрозрачного пластика.

3 литра рома крепостью 50 градусов.

10 метров нейлонового каната.

Две коробки шоколада.

Рыболовная снасть.

После того как завершена индивидуальная работа, группе дается 45 минут для принятия коллективного решения. Группа должна прийти к единому мнению относительно места каждого из 15 предметов. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Методические рекомендации для достижения согласия группой:

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения. Подходите к задаче логически.

2. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия при решении групповой задачи, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми можете согласиться хотя бы отчасти.

3. Избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении задачи, ибо истине безразлично, сколько человек ее поддерживает.

4. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху при принятии решений. Не с нами — еще не значит против нас.

После того как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от важности, посмотрите правильный порядок классификации, приведенный в приложении к данной игре.

Далее проводится обсуждение процесса принятия решений. Какие виды поведения помогали или мешали процессу достижения согласия? Как шел ход борьбы за лидерство и формирование противостоящих группировок? Кто участвовал в принятии решений, кто оказывал влияние и почему? Какие формы транзакций можно было видеть? Какова была эмоциональная атмосфера в группе? Как влияли эмоции на поведение членов группы и на ход принятия решений? Оптимально ли использовались возможности группы? Как вели себя лидеры? Какие приемы использовали члены группы для «протаскивания» своих мнений? Как оптимизировать процесс принятия решений?

Один или несколько наблюдателей, которые участниками этой игры были ранее, могут представить после выполнения задачи обратную связь о групповом процессе.

Приложение к игре «кораблекрушение»

Согласно мнению «экспертов», основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и помогающие выжить до прибытия спасателей, т. е. способные удовлетворить пищевой и оборонительный инстинкты. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение, так как трудно себе представить, что на веслах можно пройти 2000 км. Да и провизии на столь длительное путешествие нет. Следовательно, самыми важными являются средства сигнализации: зеркало для бритья и нефтегазовая смесь, так как они являются

средствами сигнализации. Вторыми по значению являются вода и продукты питания. Предметы защиты стоят на третьем месте.

Ниже приводится краткая информация о значении каждого предмета для выживания:

1. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.

2. Канистра с нефтегазовой смесью. Важна для сигнализации. Может быть зажжена денежной банкнотой и спичкой и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей. Стоит на втором месте, так как по мере использования расходуется. Зеркало в этом плане нечто «вечное».

3. Канистра с водой. Без воды человек может прожить не более 5 дней.

4. Коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.

5. Непрозрачный пластик. Используется для сбора дождевой воды и обеспечивает защиту от стихии.

6. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.

7. Рыболовная снасть. Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руке лучше журавля в небе». Нет уверенности, что вы поймаете рыбу. Да и среди присутствующих часто нет умеющих это делать.

8. Десять метров нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.

9. Плавательная подушка. Если кто-то упадет за борт, она может служить спасательным средством (удовлетворение оборонительного инстинкта).

10. Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.

11. Ром. Может использоваться в качестве антисептика при любых травмах. Пить нельзя, так как вызывает обезвоживание.

12. Транзисторный приемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика. Можно лишь узнать, что потерпевших ищут.

13. Карты Тихого океана. Бесполезны без дополнительных приборов. Важнее знать, где находятся спасатели.

14. Противомоскитная сетка. В центре океана нет moskitov.

15. Секстант. Без хронометра и таблиц относительно бесполезен.

Основная причина более высокой оценки средств сигнализации по сравнению с предметами поддержания жизни заключается в том, что без средств сигнализации почти нет средств быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве

случаев спасатели приходят в первые тридцать шесть часов, а человек может прожить этот период без воды и пищи.

Доклады по теме 8: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений

Темы докладов

1. Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.
2. Единство формальных и неформальных начал служебного общения.

Case Study 9. Практические задания

Выполнение практических заданий будет связано с деятельностью определенной компании (предприятия, фирмы).

Вариант А - Компания, производящая продукты питания.

Вариант В - Компания, производящая косметическую продукцию.

Вариант С - Компания, выпускающая бытовую технику.

Вариант D - Телекоммуникационная компания.

Практическое занятие № 1 Корпоративные коммуникации и PR.

1. В соответствии с вариантом (А, В, С, D) смоделируйте вымышленную компанию и представьте ее.

2. Дайте общие сведения о ней. Какую продукцию она выпускает? Каково ее месторасположение? Имеет ли она представительства или производство в других регионах, странах? Кто ее партнеры, посредники, потребители?

3. Почему Вашей компании необходимы корпоративные коммуникации? Приведите примеры значения корпоративных коммуникаций для Вашей компании.

4. Проанализируйте письмо, известное как «Декларация принципов», которое Айви Ли направил редакторам газет в начале своей PR-деятельности. Почему было написано это письмо? Какие задачи ставятся перед PR-службой?

Декларация принципов

Это — не секретная пресс-служба. Вся наша работа ведется открыто. Мы нацелены на выдачу новостей. Но мы — не рекламное агентство. Если Вы считаете, что какой-то из наших материалов подошел бы больше Вашей коммерческой службе, не используйте его. Наши материалы — достоверны. Можно узнать дополнительные детали по любому из освещаемых вопросов, мы с радостью можем предоставить возможность любому редактору непосредственно

проверить истинность любого положения из упомянутых фактов. По требованию любого редактора будет дана истинно полная информация о тех, от чьего имени распространялась статья. Если быть кратким, то наш план заключается в том, чтобы откровенно и открыто от имени деловых кругов и общественных институтов предоставлять прессе и общественности незамедлительную и точную информацию по предметам, представляющим для общественности ценность и интерес. Корпорации и общественные институты выпускают большое количество материалов, в которых теряются элементы новизны. Тем не менее, для общественности так же важно получить эти новости, как и для самих организаций распространить их. Я выпускаю только те материалы, каждую деталь которых я охотно помог бы проверить любому редактору. Я всегда к Вашим услугам и в состоянии предоставить Вам полную информацию по любой проблеме, упомянутой в моем письме.

Практическое занятие № 2 Корпоративная идентичность

- Какие цели преследует корпоративная идентичность?
- Почему важен эстетический вид исходящей коммуникации?
- Перечислите, на каких объектах и носителях можно увидеть корпоративный дизайн компании, созданной Вами к практическому занятию № 1.
- Представьте элементы корпоративного дизайна смоделированной Вами компании и образцы ее деловой документации.

Практическое занятие № 3 Коммуникационная политика организации

Одним из направлений корпоративных коммуникаций является взаимодействие с потребителями.

- Почему важно правильно реагировать на замечания потребителей?
- Как следует отвечать на жалобы и замечания?
- Ваша компания получила письмо (раздаточный материал) от потребителя. Составьте на него ответ.

Практическое занятие № 4 Масс-медиа коммуникации

Исходя из профиля компании (смоделированной Вами к практическому занятию № 1) напишите, на какие целевые группы направлены ее корпоративные коммуникации. Какие средства массовой информации (пресса, радиокomпании, телепередачи) наиболее интересны для Вашей компании.

Приведите примеры, какие материалы Вы могли бы подготовить для прессы?

Что необходимо учитывать в работе со СМИ?

Возьмите один из выпусков ежедневной деловой или общественно-политической газеты («Ведомости», «Коммерсант», «Известия», «Российская газета» и др.), найдите в нем и подпишите такие жанры, как: репортаж, интервью, заметка, обозрение, отчет, комментарий.

Практическое занятие № 5 Планирование PR-кампании

Подготовьте план PR-кампании для урегулирования одной из проблем или достижения заданной цели. В процессе подготовки используйте материал «Техника планирования, организации и проведения коммуникационной политики».

План PR-кампании включает:

- Выделение проблемы. Общее описание проблемной ситуации: причины, вовлеченные группы, позиция организации, история развития событий и препятствие к достижению целей.

- Стратегические цели PR-кампании. Цели следует разбить на подцели. Сформулировать предложения по достижению целей.

- Сроки проведения PR-кампаний. Как долго будет длиться кампания? Необходимо определить общие сроки, периоды пиков и ослабления активности.

- Какие финансовые средства необходимы для данной PR-кампании? Определение бюджета PR-кампании на определенный срок, распределение средств с учетом пиков активности.

- Выявление целевой аудитории: определение социологических и психологических особенностей тех категорий, на которые направлена PR-кампания.

- План PR-мероприятий. Какие мероприятия будет включать в себя эта кампания? Конкретные сроки и исполнители. Что и в каких направлениях коммуникаций Вы будете предпринимать?

- Методы оценки результатов. Как определить, достигнуты ли цели, и в какой степени?

Семинарское занятие 10: «Проблемы межкультурной коммуникации.»

Тема докладов

1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

Тренинг 11 на «прочтение» невербальных сигналов.

Упражнение "Подстройка по невербальным признакам"

Заготовьте заранее 6 карточек с невербальными характеристиками: «поза», «жесты», «дыхание», «громкость голоса», «высота голоса», «скорость речи».

Участвуют 3 партнера.

1. Партнеры А и В беседуют на произвольную тему. Партнер С показывает партнеру А одну из указанных 6 карточек, и А меняет в своем поведении ту характеристику, которая указана на ней.
2. Партнер В должен заметить это и подстроиться под изменения А, т. е. изменить у себя ту же характеристику.

Упражнение "Развитие остроты визуального восприятия"

Участвуют двое.

1. Партнер А раскладывает на столе в произвольном порядке 10-12 мелких предметов (ручки, карандаши, книги и т. д.).
2. В течение 20 секунд партнер В внимательно смотрит на них, как бы «фотографируя» взглядом. Затем отворачивается.
3. Партнер А слегка меняет расположение предметов (так, чтобы получилось 5-7 незначительных отличий).
4. Партнер В поворачивается. Его задача — найти отличия и привести предметы в первоначальный порядок.
5. Партнеры меняются местами.

Упражнение "Развитие остроты аудиального восприятия"

Участвуют трое.

1. Партнер А (калибрующий) закрывает глаза и готовится к восприятию. В и С, меняя свое положение в пространстве (т. е. переходя с место на место) по очереди издают один и тот же звук (например, щелчок пальцами или хлопок ладонями), каждый раз называя свое имя. Важно, чтобы В и С каждый раз воспроизводили звук одинаково.
2. Когда А найдет разницу в звучании В и С (т. е. откалибрует их), они прекращают называть свои имена и начинают воспроизводить звуки в произвольном порядке. А, основываясь на произведенной калибровке, сам называет имя источника звука. Если А ошибается, ему нужно дать знать об этом. Если А ошибается очень часто, следует вернуться к шагу 1 и повторить калибровку.
3. После 6 правильных ответов (подряд) А дает обратную связь о том, какие различия (громкость звука, высота, и т. д.) он использовал для калибровки В и С.
4. Участники меняются местами.

Упражнение "Развитие остроты кинестетического восприятия"

Инструкция такая же, как в предыдущем упражнении, за исключением замены аудиального стимула на кинестетический (касание ладонью плеча, пальцем ладони и т.д.).

9.6 Особенности организации и содержания учебного процесса по дисциплине

Проведение учебных занятий в форме (*вставить из таблицы, согласовать окончания*) обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Преподавание дисциплины осуществляется на основе следующих результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей:

указать статьи, монографии, пособия из таблицы с полным библиографическим описанием.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Таблица 1– Результаты освоения компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Дисциплины, практики, при изучении которых формируется данная компетенция	Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Культура речи и деловое общение Иностранный язык Экономическая политология Экономическая культура и психология в профессиональной деятельности История Социология Деловые переговоры на иностранном языке в профессиональной деятельности Экономические методы исследования и основы библиографии ИА	1.1, 1.2, 2.1, 2.2
ОК-4	способностью к самоорганизации и самообразованию	Институциональная экономика Логические методы экономического анализа Основы социальной адаптации Гражданское право Хозяйственное право История ИА	2.3, 3.1
ПК-7	способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	Информационные системы в экономике Производственная практика ИА	3.2, 3.3, 3.4, 3.5

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

Таблица 2 – шкала оценивания

Код и наименование компетенции и	Уровень освоения компетенции	Показатели оценивания компетенции (перечень необходимых заданий)		Критерии оценивания компетенции
		Теоретические вопросы (№ или от ... до)	Практические задания (№ или от ... до)	Зачет
ОК 5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Пороговый уровень	1-13	Решение практических задач 1	Пороговый уровень «3» – от 60 до 75 б.
	Базовый уровень		Решение и защита практических задач 2,3	Базовый уровень «4» – от 76 до 87 б.
	Продвинутый уровень		Решение и защита практических задач 4-5	Продвинутый уровень «5» – от 88 до 100 б.
ОК 4 способностью к самоорганизации и самообразованию	Пороговый уровень	14-24	Решение практических задач 6-7	Пороговый уровень «3» – от 60 до 75 б.
	Базовый уровень		Решение и защита практических задач 6-7	Базовый уровень «4» – от 76 до 87 б.
	Продвинутый уровень		Решение и защита практических задач 6-7	Продвинутый уровень «5» – от 88 до 100 б.

ПК 7 способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	Пороговый уровень	25-48	Решение практических задач 8-12	Пороговый уровень «3» – от 60 до 75 б.
	Базовый уровень		Решение и защита практических задач 8-12	Базовый уровень «4» – от 76 до 87 б.
	Продвинутый уровень		Решение и защита практических задач 8-12	Продвинутый уровень «5» – от 88 до 100 б.

3 Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

Теоретические вопросы для проведения промежуточной аттестации ОК-5

1. Понятие общения: функции, виды, специфика формального и неформального общения.
2. Сущность этики деловых отношений.
3. Основные принципы психологии и этики деловых отношений.
4. Психология личности, факторы, влияющие на поведение людей.
5. Этика и социальная ответственность менеджера
6. Миссия, корпоративные ценности и культура организации.
7. Основные модели и стили делового общения.
8. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения.
9. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
11. Деструктивные формы коммуникации, провоцирующие непонимание и защиту.
12. Виды речевой информации, возможные ошибки в её понимании.
13. Слушание, его виды и специфика.

ОК-4

14. Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.
15. Основные приёмы эффективного слушания.
16. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.

17. Вербальные, невербальные и физиологические сигналы лжи и умение их «считывать».
18. Основные сенсорные каналы и их роль в деловом общении.
19. Вербальные и невербальные «ключи доступа» в сенсорные каналы и их использование для понимания информации.
20. Экспрессивный репертуар человека и его интерпретация.
21. Паралингвистические и экстралингвистические особенности речи менеджера.
22. Невербальные сигналы утечки информации. Конгруэнтность.
23. Произвольные и непроизвольные реакции «языка тела».

ПК-7

24. Психологическая подстройка к партнёру: приёмы и технологии.
25. Коммуникативные и психогеометрические типы деловых партнёров, специфика взаимодействия с ними.
26. Стратегии взаимодействия и их зависимость от психотипа делового партнёра и его мотивации.
27. Специфика форм внутрифирменного делового общения менеджера с персоналом: беседы, совещания, собрания, телефонные переговоры, их организация и проведение.
28. Деловые совещания в труде менеджера.
29. Телефонная коммуникация и её особенности.
30. Специфика форм внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, торги, круглые столы, деловые встречи.
31. Презентации, виды презентаций, их подготовка и проведение.
32. Презентация коммерческого предложения.
33. Презентационные умения и конкурентоспособность менеджера.
34. Организация и особенности проведения дискуссионных форм делового общения: спор, полемика, дискуссия, симпозиум.
35. Особенности проведения пресс-конференций и брифингов.
36. Публичные выступления (речи, информация, сообщение, лекция, доклад) в труде руководителя, их виды и специфика.
37. Организация пространственной среды для эффективной коммуникации: особенности, возможности, перспективы.
38. Дистанция, её виды и возможности влияния на партнёра. Проблемы дистанцирования.
39. Коммуникативные стратегии для достижения успеха при взаимодействии.

40. Установление контакта и проблемы первого впечатления.
41. Приёмы манипулирования в деловом взаимодействии менеджера.
42. Значение и виды обратной связи в деловом общении.
43. Корпоративный имидж и репутация фирмы.
44. Имидж менеджера, виды, назначение, пути формирования.
45. Деловой стиль письменной коммуникации.
46. Научный стиль и его особенности в труде менеджера.
47. Деловое взаимодействие с иностранными партнёрами.
48. Интервью, мониторинг, экспресс-анализ эффективности внутрифирменных коммуникаций.

Перечень практических заданий по уровням и по результату освоения дисциплины

ОК-5

Задача 1

«Переведите» наукообразные фразы:

- Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.

- Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

Задача 2

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

Задача 3

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

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

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

Задача 4

Прокомментируйте ошибки в выражениях:

криминальное преступление,
свободная вакансия,
прейскурант цен,
памятный сувенир,
будущие перспективы,
смелый риск,

первая премьера,
моя автобиография,
первое боевое крещение,
хронометраж времени.

Задача 5

Устраните многословие в выражениях:

каждая минута времени,
отступать назад,
в декабре месяце,
впервые познакомиться,
завещать в наследство,
в летний период времени,
ошибочное заблуждение.

ОК-4

Задача 6

Проспрягайте глаголы понять, начать, принять в прошедшем времени, а глагол хотеть – в настоящем времени.

Задача 7

Просклоняйте существительные: выборы, средства.

Просклоняйте словосочетания: 127 человек, 8 марта, сколько рублей.

ПК-7

Задача 8

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

яблоко раздора,
сизифов труд,
гордиев узел

Задача 9

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

авгиевы конюшни,
играть первую скрипку,
поставить на карту

Задача 10

Продолжите фразы:

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
- Моя тревога _____ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

Задача 11

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задача 12

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Чем пахнет слово «участвовать»? _____

Каково на ощупь число «семь»? _____

Какой вкус у голубого цвета? _____

Как выглядит идея свободы? _____

Какая форма у вторника? _____

Каков вкус радости? _____

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания

В качестве условных уровней сформированности компетентности обучающихся по программам высшего образования выделяются следующие:

1. Допороговый уровень
2. Пороговый уровень
3. Базовый уровень
4. Продвинутый уровень

Общий бюджет оценки уровня сформированности по одной компетенции по дисциплине составляет 100 баллов.

Таблица 1 – Соответствие уровней освоения компетенций оценкам освоения

Уровень освоения компетенций	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	Вербальный аналог
Допороговый уровень	От 0 до 59 баллов	2	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	От 60 до 75 баллов	3	Удовлетворительно
Базовый уровень	От 76 до 85 баллов	4	Хорошо
Продвинутый уровень	От 86 до 100 баллов	5	Отлично

Результаты освоения компетенции при текущем контроле успеваемости определяются по балльно-рейтинговой системе.

Таблица 2 – Шкала оценок при текущем контроле успеваемости по балльно-рейтинговой системе:

Показатели оценивания компетенции дисциплины (модуля), практики:	Шкала	Примечание
1. Посещение учебных занятий:	100% – 20 б 70% – 15 б Ниже – 0 б	Не учитывается в технологической карте
2. Выполнение практических заданий 3. Тестирование 4. Практическая (лабораторная) работа, практикум, коллоквиум 5. Участие в процессе учебного занятия: - доклад - сообщения - эссе - презентация	«5» – 5 б «4» – 4 б «3» – 3 б	
6. Выполнение индивидуальных заданий: - комплексное тестирование - контрольная работа - отчет по практике и его защита - реферат - решение задач - освоение дополнительной квалификации с получением	«5» – 30 б «4» – 20 б «3» – 10 б «5» – 10 б «4» – 7 б «3» – 5 б «5» – 40 б	

документа	«4» – 30 б. «3» - 20 б. 30 – б	
7.Активность обучающегося при изучении дисциплины (модуля): - публичная защита реферата - публичная защита проекта - участие в конкурсах, конференциях по дисциплине - участие в выставках - участие в олимпиадах по дисциплине (модулю)	30 б – «5» 20 б – «4» 10 б – «3» 20 б – «5» 10 – «4» 5б – «4»	

При выставлении итогового балла учитываются результаты освоения каждой компетенции. Итоговый балл рассчитывается как среднее арифметическое значение. Оценка выставляется в соответствии с таблицей 1.

Итоговый текущий контроль успеваемости оценивается по 5-балльной шкале:

«отлично» – обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины); 100% заданий, подлежащих текущему контролю, выполнено самостоятельно; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами;

«хорошо» – обучающийся приобрел знания, умения; все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не более 50% компетенций сформированы частично; обучающимся выполнено 75% заданий, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнены по стандартной методике без ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения;

«удовлетворительно» – обучающийся приобрел знания, умения; более 50% компетенций, закрепленных рабочей программой дисциплины, сформированы частично; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения;

«неудовлетворительно» – обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой

дисциплины; задания не выполнены, или выполнены менее чем на 50% с грубыми ошибками.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по итоговому текущему контролю успеваемости:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«3» - удовлетворительно	Пороговый Уровень	обучающийся приобрел знания, умения; более 50% компетенций, закрепленных рабочей программой дисциплины, сформированы частично; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.
«4» - хорошо	Базовый уровень	обучающийся приобрел знания, умения; все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не более 50% компетенций сформированы частично; обучающимся выполнено 75% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнены по стандартной методике без ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.
«5» - отлично	Продвинутый уровень	обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 100% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами.

Обучающийся, получивший от 60 до 75 баллов за семестр по дисциплине, получает оценку «удовлетворительно» или «зачтено», от 76 до 85 баллов получает оценку «хорошо», от 86 до 100 баллов получает оценку «отлично». При отказе от получения оценки «удовлетворительно», «хорошо» по итогам семестра обучающийся должен проходить промежуточную аттестацию, причем баллы, заработанные в процессе текущего контроля успеваемости в ходе промежуточной аттестации не учитываются.

Если обучающийся не набрал необходимое количество баллов при текущем контроле успеваемости, то преподаватель на свое усмотрение может начислить

бонусные баллы за участие в олимпиадах по данной дисциплине или смежной с ней и в профессиональных конкурсах.

Шкала оценок по промежуточной аттестации по балльно-рейтинговой системе

Наименование формы промежуточной аттестации	Шкала (критерии и показатель оценки)
Зачет, итоговая контрольная работа	Зачтено { «3» – 70 баллов «4» – 85 баллов «5» – 100 баллов

«зачтено» ставится:

– если обучающийся освоил компетенции порогового уровня (см. критерии оценивания экзамена)

«не зачтено» выставляется, если обучающийся не смог освоить компетенции порогового уровня.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по промежуточной аттестации:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«3» - удовлетворительно	Пороговый Уровень	обучающийся приобрел знания, умения; более 50% компетенций, закрепленных рабочей программой дисциплины (практики), сформированы частично; обучающимся выполнено от 50% до 75% заданий, допущены ошибки в расчетах или аргументации ответов; показал удовлетворительные знания по предмету; знает основные операции, приемы и методы, из которых складывается процесс решения задачи, умеет производить разрозненные операции этого процесса. Обучающийся правильно ответил на все вопросы, но с недостаточно полной аргументацией и не решил в билете практическое задание, или выполнил не менее 50% практических заданий.
«4» - хорошо	Базовый уровень	обучающийся приобрел знания, умения; все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины (практики), сформированы полностью или не более 50% компетенций сформированы частично; обучающийся ответил на все вопросы задания, точно дал определения и понятия. Затрудняется подтвердить теоретически положения практическими примерами. Практические задания выполнены по стандартной методике без ошибок в расчетах. Даны недостаточно полные пояснения, сделаны выводы по анализу показателей. Обучающимся выполнено 75% заданий или при выполнении 100% заданий допущены

		незначительные ошибки; обучающийся показал хорошие знания по предмету и владение навыками систематизации материала; ответы полные, обстоятельные, но неподтвержденные примерами.
«5» - отлично	Продвинутый уровень	<p>обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины (практики); все задания выполнены обучающимся полностью и самостоятельно; представлены позиции разных авторов, их анализ и оценка; терминологический аппарат использован правильно, аргументировано; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; знает основные операции, приемы и методы решения задач; осознанно владеет всей структурой процесса решения задачи.</p> <p>Ответы экзаменуемого на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы полные, обстоятельные, аргументированные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами; практические задания выполнены по стандартной или самостоятельно разработанной методике в полном объеме: без ошибок в расчетах, с подробными пояснениями по ходу решения, сделаны полные аргументированные выводы.</p>

Тестирование

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний обучающихся, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний.

(является приложением к рабочей программе дисциплины)

Критерии оценки результатов тестирования

70-100% правильных ответов – ЗАЧТЕНО

менее 70% правильных ответов НЕЗАЧТЕНО.

Вариант 1.

Вопрос № 1.

В какой теории коммуникация понимается как вытеснение индивидом своих бессознательных влечений?

- 1) в экзистенциалистской теории;
- 2) в психоаналитической теории;
- 3) в бихевиористской теории;
- 4) в игровой теории;
- 5) в персоналистской теории.

Вопрос № 2.

Когда был введен в понятийно-категориальный аппарат научной литературы термин «коммуникация»?

- 1) в конце XIX века;
- 2) в начале XX века;
- 3) в середине XX века;
- 4) во второй половине XX века;
- 5) в начале XXI века.

Вопрос № 3.

Как понимается коммуникация в семантической модели Ю.Лотмана и У.Эко?

- 1) как речевые сигналы, манипулируя которыми можно воспитывать человека любого склада;
- 2) как организация жизни на принципах изоляции и самоизоляции;
- 3) особый способ деятельности, который делает возможной совместную деятельность;
- 4) как игра;
- 5) как взаимопонимание.

Вопрос № 4.

Коммуникация – это:

- 1) обмен идеями;
- 2) информационный обмен;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) управленческое общение;
- 5) стилистическое оформление речи.

Вопрос № 5.

Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

- 1) достоверность;
- 2) своевременность;
- 3) форма подачи информации;
- 4) адресность;
- 5) понятность.

Вопрос № 6.

Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?

- 1) неизбежность;
- 2) необратимость;
- 3) многоканальность;
- 4) поэтапность;
- 5) ситуативность.

Вопрос № 7.

Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

- 1) коммуникация;
- 2) общение;
- 3) взаимодействие;
- 4) контакт;
- 5) интеракция.

Вопрос № 8.

Укажите, как называется составляющая общения, которая рассматривает психологическую природу общения с точки зрения характера речевых действий, восприятия речи собеседника, восприятия личности собеседника?

- 1) общение как форма психической деятельности;
- 2) общение как форма поведение;
- 3) общение как межличностное взаимодействие;
- 4) общение как психологические свойства личности;

5) общение как средство формирования личности.

Вопрос № 9.

Общение – всегда есть диалог:

- 1) одного человека с другим;
- 2) наедине с собой;
- 3) человека с машиной;
- 4) технических устройств;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 10.

Что является перцептивной стороной общения?

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) обмен информацией между участниками общения;
- 5) все ответы верны.

Вариант 2.

Вопрос № 1.

Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?

- 1) умение устанавливать психологический контакт;
- 2) учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
- 3) аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
- 4) четкое распределение обязанностей между партнерами;
- 5) эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

Вопрос № 2.

Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) эмпатия;
- 4) каузальная атрибуция;
- 5) апперцепция.

Вопрос № 3.

Какой принцип не относится к теории обмена Дж. Хоманса?

- 1) чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
- 2) если вознаграждение за определенный тип поведения зависит от условий, то человек будет стремиться их воссоздать;
- 3) равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
- 4) если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий для его получения;
- 5) когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере готов прилагать усилия для их удовлетворения.

Вопрос № 4.

Какой из способов коммуникации самый пластичный?

- 1) жест;
- 2) речь;
- 3) изображение;
- 4) письмо;
- 5) музыка.

Вопрос № 5.

Аксиальная коммуникация - это:

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) массовая коммуникация;
- 5) адресная коммуникация.

Вопрос № 6.

Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- 1) доброжелательность сторон коммуникации;
- 2) желание сторон продолжить коммуникации;

- 3) своевременность получения информации;
- 4) сопровождение текста жестикуляцией;
- 5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

Вопрос № 7.

Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- 1) имеет нематериальную природу;
- 2) имеет материальную природу;
- 3) неограниченна пространством;
- 4) неотчуждаема;
- 5) обладает возрастающей полезностью.

Вопрос № 8.

Какая связь существует между участниками коммуникации?

- 1) объектно-объектная;
- 2) субъектно-объектная;
- 3) объектно-субъектная;
- 4) субъектно-субъектная;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 9.

Что представляет собой интегративная функция деловой коммуникации?

- 1) социальный механизм управления;
- 2) объединение деловых партнеров;
- 3) самовыражение, демонстрация личностного потенциала;
- 4) передача конкретных способов деятельности;
- 5) регламентация поведения и деятельности.

Вопрос № 10.

Какая функция коммуникации позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия?

- 1) информационная функция;
- 2) социальная функция;
- 3) экспрессивная функция;

- 4) прагматическая функция;
- 5) интерпретативная функция.

Вариант 3

Вопрос № 1.

Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- 1) зарождение и выбор идеи;
- 2) кодирование и выбор канала;
- 3) передача информации;
- 4) декодирование;
- 5) обратная связь.

Вопрос № 2.

Что такое кодирование?

- 1) перевод на язык коммуникации идей и замыслов отправителя;
- 2) написание речей, текстов или сообщений рекламного, информационного или иного характера;
- 3) шифровка сообщения, не предназначенного для широкого оглашения;
- 4) выбор шрифта при написании текста;
- 5) выбор характеристики теле- или радиосигнала для максимального достижения его четкости.

Вопрос № 3.

От чего зависят факторы эффективности декодирования сообщения?

- 1) понимания смысла сообщения;
- 2) стереотипов мышления;
- 3) финансового положения получателя сообщения;
- 4) барьеров коммуникации;
- 5) его семантических характеристик.

Вопрос № 4.

Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

- 1) телефонный разговор;
- 2) личное письменное сообщение;

- 3) выступление перед большой аудиторией;
- 4) межличностное общение;
- 5) реклама в СМИ.

Вопрос № 5.

Реакция получателя на сообщение это:

- 1) восприятие;
- 2) обратная связь;
- 3) кодирование;
- 4) шум;
- 5) декодирование.

Вопрос № 6.

Речевая ситуация включает следующие компоненты:

- 1) участников общения;
- 2) невербальные средства общения;
- 3) язык и стиль общения;
- 4) место и время общения;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 7.

Какая функция речи дает возможность людям общаться между собой?

- 1) конструктивная;
- 2) эмоциональная;
- 3) коммуникативная;
- 4) аккумулятивная;
- 5) контактоустанавливающая.

Вопрос № 8.

Какой центр в коре головного мозга человека отвечает за понимание речи?

- 1) центр Брока;
- 2) центр Вернике;
- 3) зрительный центр;
- 4) центр письма;
- 5) слуховой центр.

Вопрос № 9.

Текст, взятый в событийном аспекте, – это:

- 1) рассказ;
- 2) выступление;
- 3) дискурс;
- 4) речевая ситуация;
- 5) вербальная коммуникация.

Вопрос № 10.

Экспрессивность и эмоциональность речи является чертой:

- 1) публицистического стиля речи;
- 2) разговорного стиля речи;
- 3) научного стиля речи;
- 4) официально-делового стиля речи;
- 5) все ответы верны.

Вариант 4.

Вопрос № 1.

О чем свидетельствуют высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком?

- 1) об уверенности;
- 2) о беспомощности;
- 3) о заносчивости;
- 4) о скрытности;
- 5) об энергичности.

Вопрос № 2.

К какому виду невербальной коммуникации относятся запахи?

- 1) оптико-кинетическим;
- 2) паралингвистическим;
- 3) экстралингвистическим;
- 4) тактильным;
- 5) ольфакторным.

Вопрос № 3.

Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

- 1) тембр речи, темп, высота, громкость;
- 2) риторические тропы и другие средства языка;
- 3) взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
- 4) почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
- 5) рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

Вопрос № 4.

К каким средствам общения относятся тембр, тональность, высота, громкость голоса?

- 1) оптико-кинетическим;
- 2) паралингвистическим;
- 3) экстралингвистическим;
- 4) тактильным;
- 5) ольфакторным.

Вопрос № 5.

К числу функций невербальных средств общения не относится:

- 1) дополнение вербального сообщения;
- 2) регулирование вербальной коммуникации;
- 3) выражение отношения к собеседнику;
- 4) отражение личностных качеств;
- 5) относятся все перечисленные функции.

Вопрос № 6.

Какой барьер возникает у партнера по общению при использовании коммуникатором оборотов: «Вам нужно», «Вы обязаны», «Ты должен»?

- 1) фонетический;
- 2) семантический;
- 3) логический;
- 4) стилистический;
- 5) социально-культурный.

Вопрос № 7.

Какие люди трудно приспосабливаются к новым жизненным обстоятельствам?

- 1) психологически мобильные;
- 2) ригидные;
- 3) адаптивные;
- 4) экстравертные;
- 5) доминантные.

Вопрос № 8.

Какой барьер характеризует пословица: «В огороде бузина, а в Киеве – дядька»?

- 1) фонетический;
- 2) семантический;
- 3) логический;
- 4) стилистический;
- 5) социально-культурный.

Вопрос № 9.

Какой коммуникативный барьер возникает у представителей разных политических партий?

- 1) фонетический;
- 2) семантический;
- 3) логический;
- 4) стилистический;
- 5) социально-культурный.

Вопрос № 10.

Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:

- 1) препятствие;
- 2) доступность;
- 3) взаимодействие;
- 4) установление тождества объекта или личности;
- 5) восприятие.