

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Юров Сергей Серафимович Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: ректор

Дата подписания: 20.11.2021 17:14:11

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fad578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор  С.С. Юров

«27» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.Б.17 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Для направления подготовки:

38.03.02 Менеджмент

(уровень бакалавриата)

Программа прикладного бакалавриата

Виды профессиональной деятельности:

Информационно-аналитическая

Организационно-управленческая

Предпринимательская

Направленность (профиль):

Маркетинг

Форма обучения:

(очная, очно-заочная, заочная)

Москва – 2021

Разработчик (и): Федоров Александр Викторович, старший преподаватель кафедры менеджмента и маркетинга АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

«23» августа 2021 г.



(подпись)

/А.В. Федоров /

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ №7 от 12.01.2016г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФУБ



(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой
разработчика РПД



(подпись)

/Е.С. Мальцева /

Протокол заседания кафедры № 1 от «25» августа 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля) и ее место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. 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
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. Наименование дисциплины (модуля) и ее место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части блока Б1. основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент». Преподавание этой дисциплины осуществляется на втором курсе в третьем семестре по очной форме обучения и в четвертом семестре по очно-заочной и заочной формам обучения. Дисциплина «Деловые коммуникации» является необходимым элементом профессиональной подготовки менеджеров.

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает наличие у студентов знаний и навыков по дисциплинам «Теория менеджмента», «Культурология».

Дисциплина является предшествующей для таких дисциплин как: «Управление человеческими ресурсами», «Организационная культура», «Методы принятия управленческих решений» и др.

Цель курса:

- формирование у студентов системы теоретических знаний о сущности коммуникации в профессиональной сфере и практических навыков анализа деловых ситуаций и ведения деловых переговоров.

Задачи курса:

- получение системного представления о деловых коммуникациях;
- выработка умения анализировать деловые ситуации;
- выработка умения вести деловые переговоры в конкретной ситуации;
- овладение навыками управления индивидуальной и групповой работой;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров;
- сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4).
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Код и содержание компетенции	Результаты обучения (знания, умения, навыки и опыт деятельности)
<p>ОК-4 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы речевой, логической и психологической и невербальной культуры делового общения на русском и иностранном языках; - особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами, в том числе на иностранном языке; - коммуникативные барьеры <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; - преодолевать коммуникативные барьеры; <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - знаниями в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков на русском и иностранном языках
<p>ОПК-4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникационного процесса в компании; - основы ведения делового протокола. - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; - анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); - составления письменных деловых коммуникаций; - построения имиджа делового человека

Формы контроля:

- *текущий контроль успеваемости (ТКУ)* для проверки знаний, умений и навыков студентов может проводиться в форме контрольной работы, содержащей открытые вопросы, тестовые задания и задачи по темам учебной дисциплины, подготовки студентами презентаций по заранее заданной теме, в ходе проведения деловых игр, дискуссий;
- *промежуточная аттестация (ПА)* – проводится в форме экзамена по окончании изучения курса.

3. 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.

В процессе преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» используются как классические методы обучения (лекции), так и различные виды самостоятельной работы студентов по заданию преподавателя, которые направлены на развитие творческих качеств студентов и на поощрение их интеллектуальных инициатив. В рамках данного курса используются такие активные формы работы, как:

активные формы обучения:

- практические занятия;

интерактивные формы обучения:

- дебаты, дискуссии, тренинг

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» для всех форм обучения реализуемых в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» составляет 4 зачетные единицы (144 час.).

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
Аудиторные занятия (всего)	72	36	16
В том числе:			
Лекции	36	18	8
Практические занятия	36	18	8
Семинары	х	х	х
Лабораторные работы	х	х	х
Самостоятельная работа (всего)	36	72	119
Промежуточная аттестация, в том числе:			
Вид	экзамен	экзамен	экзамен
Трудоемкость (час.)	36	36	9
Общая трудоемкость ЗЕТ / часов	4 ЗЕТ / 144 часа	4 ЗЕТ / 144 часа	4 ЗЕТ / 144 часа

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)								Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия					
			Семинары	Практические занятия	Ситуационный анализ	Мастер-класс	Дебаты, дискуссии	Тренинг		
Очная форма										
Первый этап формирования компетенции										
Тема 1. Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	2	4		2					ОК-4 ОПК-4	
Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	6	4		2					ОК-4 ОПК-4	
Тема 3. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	4	4		3					ОК-4 ОПК-4	
Тема 4. Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	4	4		4			2		ОК-4 ОПК-4	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				1						<i>Тест</i>
Второй этап формирования компетенции										
Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	4	5		2			2		ОК-4 ОПК-4	
Тема 6. Сознательное/ бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	6	5		4			2		ОК-4 ОПК-4	
Тема 7. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	6	5		4			2		ОК-4 ОПК-4	
Тема 8. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация. Деловые коммуникации в современных условиях международного бизнеса	4	5		4					ОК-4 ОПК-4	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				2						<i>Итоговый тест, Презентация / Реферат</i>

Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)							Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия				
			Семинары	Практические занятия	Ситуационный анализ	Мастер-класс	Дебаты, дискуссии		
Всего:	36	36		28			8		
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	144								Экзамен 36 час.
Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)	4								
Очно-заочная форма									
Первый этап формирования компетенции									
Тема 1. Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	2	9		1					ОК-4 ОПК-4
Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	3	9		1					ОК-4 ОПК-4
Тема 3. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	2	9		1					ОК-4 ОПК-4
Тема 4. Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	2	9		2			1		ОК-4 ОПК-4
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				1					
Второй этап формирования компетенции									
Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	2	9		1			1		ОК-4 ОПК-4
Тема 6. Сознательное/ бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	2	9		2			2		ОК-4 ОПК-4
Тема 7. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	3	9		2			2		ОК-4 ОПК-4
Тема 8. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация. Деловые коммуникации в современных условиях международного бизнеса	2	9		1					ОК-4 ОПК-4
<i>Текущий контроль уровня</i>				2					
									<i>Итоговый тест,</i>

Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)							Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия				
			Семинары	Практические занятия	Ситуационный анализ	Мастер-класс	Дебаты, дискуссии		
<i>сформированности компетенции</i>									<i>Презентация / Реферат</i>
Всего:	18	72		12			6		
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	144								Экзамен 36 час.
Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)	4								
Заочная форма									
Первый этап формирования компетенции									
Тема 1. Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	1	14						ОК-4 ОПК-4	
Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	1	14		1				ОК-4 ОПК-4	
Тема 3. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	1	15		1				ОК-4 ОПК-4	
Тема 4. Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	1	15		1				ОК-4 ОПК-4	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>		1							<i>Тест</i>
Второй этап формирования компетенции									
Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	1	15		1				ОК-4 ОПК-4	
Тема 6. Сознательное/ бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	1	15		1			0,5	ОК-4 ОПК-4	
Тема 7. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	1	15		1			0,5	ОК-4 ОПК-4	
Тема 8. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация. Деловые коммуникации в современных условиях международного бизнеса	1	15						ОК-4 ОПК-4	

Наименование тем	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)							Код формируемых компетенций	Форма ТКУ Форма ПА
	Лекции	Самостоятельная работа	Активные занятия		Интерактивные занятия				
			Семинары	Практические занятия	Ситуационный анализ	Мастер-класс	Дебаты, дискуссии		
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				1					<i>Итоговый тест, Презентация / Реферат</i>
Всего:	8	119		7			1		
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	144								Экзамен 9 час.
Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)	4								

Содержание тем учебной дисциплины

Тема 1. Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Введение в предмет деловой коммуникации. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие делового общения. Деловая и межличностная коммуникация. Общение и коммуникация. Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении. 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. Коммуникация в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения. Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст в информационном поле. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как

источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Тема 3. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Слушание и мышление, техники фиксации информации. Правила убеждения, обратная связь. Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них. Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия. Общение в различных деловых ситуациях. Публичные выступления. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Формальные и неформальные каналы коммуникации, Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.

Тема 4. Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения. Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету, электронная коммуникация. Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловая переписка. Совещания. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.

Темы для дискуссий:

1. Этические особенности различных форм передачи информации.
2. Психологические издержки критики.

Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей. Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры:

логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 6. Сознательное / бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.

Темы для дискуссий:

1. Специфика вербального и невербального информационного контакта.
2. Проблемы преодоления барьеров в общении.
3. Специфика манипулятивного воздействия: можно ли научиться манипулировать другими людьми, не поддаваясь при этом чужому влиянию?

Тема 7. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.

Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Соотнесение имиджа и репутации. 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.

Темы для дискуссий:

1. Правильно подобранный имидж - одно из слагаемых успеха в деловом общении?
2. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.

Тема 8. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.

Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речевого производства; гендерно-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. Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности русского коммуникативного поведения. Деловые коммуникации в современных условиях международного бизнеса. Влияние корпоративной и национальной культуры на практику деловых коммуникаций между

представителями отдельных компаний и стран. Основные принципы современного международного делового этикета.

Практические занятия

№ п/п	№ и название темы дисциплины	Тематика практических занятий	Вид контрольного мероприятия
1	Тема 1. Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу
2	Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу
3	Тема 3. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу
4	Тема 4. Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу
5	Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	Барьеры в общении. Причины их возникновения.	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу
6	Тема 6. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	Сознательное / бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу
7	Тема 7. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу
8	Тема 8. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация. Деловые коммуникации в современных условиях международного бизнеса	Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация. Деловые коммуникации в современных условиях международного бизнеса	Дискуссия, опрос по ранее пройденному материалу

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» используются учебно-методические пособия разработанные преподавателями вуза, а также учебная литература по дисциплине «Деловые коммуникации», размещенная в электронной библиотечной системе biblioclub.ru.

1. Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие для студентов вузов / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.- 128с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=119552
2. Храменко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнерами: учебное пособие / В.Е. Храменко; КГУ. – Кемерово, 2013. – 110с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=232400

3. <https://english4real.com/vocabulary-business.html> - Словарь делового английского языка

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

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

В учебной дисциплине компетенции ОК-4, ОПК-4 формируются в 3 семестре по очной и в 4 семестре по очно-заочной и заочной формам обучения, на втором этапе освоения образовательной программы (ОПОП).

В рамках учебной дисциплины «Деловые коммуникации» выделяются два этапа формирования указанных компетенций в результате последовательного изучения содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает формирование компонентов компетенций с использованием различных форм контактной (аудиторной) и самостоятельной работы:

Компоненты компетенции «знать» формируются преимущественно на занятиях лекционного типа и самостоятельной работы студентов с учебной литературой

Компоненты компетенции «уметь» и «владеть» формируются преимущественно на практических занятиях

Результат текущей аттестации обучающихся на этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Таблица 6.1. Этапы и планируемые результаты освоения компетенций в процессе изучения учебной дисциплины

Компетенция по ФГОС ВО	Этапы в процессе освоения дисциплины	Компоненты компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-4 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Этап 1: Темы: 1-4	основы речевой, логической и психологической и невербальной культуры делового общения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами	пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, в том числе на иностранном языке, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами	знаниями в области проведения деловых переговоров в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для реализации профессиональных навыков
	Этап 2: Темы 5-8	коммуникативные барьеры	преодолевать коммуникативные барьеры	навыком гендерно-ориентированного речепроизводства
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные	Этап 1: Темы: 1-4	основы коммуникационного процесса в компании	применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч	устными деловыми коммуникациями (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, самопрезентации)

Компетенция по ФГОС ВО	Этапы в процессе освоения дисциплины	Компоненты компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Этап 2: Темы 5-8	основы ведения делового протокола. принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения	анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок	построения имиджа делового человека; навыками составления письменных деловых коммуникаций

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения учебной дисциплины представлены в таблице 6.2

Таблица 6.2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этапы	РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ ОК-4, ОПК-4 (описание результатов представлено в таблице 1)	КРИТЕРИИ и ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю) <i>(критерии и показатели определены соответствующими картами компетенций, при этом пользуются традиционной системой оценивания)</i>				Контрольные задания, для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
		2 (неуд)	3 (уд)	4 (хор)	5 (отл)	
1 этап	ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Неполные знания	Полные знания с небольшими пробелами	Системные и глубокие знания	Контрольная работа в форме тестирования
	УМЕНИЯ	Отсутствие умений	Частичные умения	Умения с частичными пробелами	Полностью сформированные умения	
	НАВЫКИ	Отсутствие навыков	Частичные навыки	Отдельные пробелы в навыках	Полностью сформированные навыки	
2 этап	ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Неполные знания	Полные знания с небольшими пробелами	Системные и глубокие знания	Итоговое тестирование по всем темам учебной дисциплины, Презентация / Реферат
	УМЕНИЯ	Отсутствие умений	Частичные умения	Умения с частичными пробелами	Полностью сформированные умения	
	НАВЫКИ	Отсутствие навыков	Частичные навыки	Отдельные пробелы в навыках	Полностью сформированные навыки	

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, проводимой в форме экзамена.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующего 1 этап формирования компетенций

Пример теста

1. В структуру общения входят следующие стороны:
 - 1) коммуникативная;
 - 2) интерактивная;
 - 3) перцептивная;
 - 4) директивная;
 - 5) когнитивная.

2. Основными функциями общения являются:
 - 1) связующая;
 - 2) формирующая;
 - 3) подтверждающая;
 - 4) эмоциональная;
 - 5) внутриличностная;
 - 6) убеждающая.

3. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому – это:
 - 1) сотрудничество;
 - 2) приспособление;
 - 3) уклонение;
 - 4) конкуренция;
 - 5) компромисс.

4. Стремление добиться наиболее приемлемых решений для обеих сторон – это:
 - 1) сотрудничество;
 - 2) приспособление;
 - 3) уклонение;
 - 4) конкуренция;
 - 5) компромисс.

5. Манипуляция – это:
 - 1) способ неявного воздействия на другого человека;
 - 2) способ умышленной подмены истинных целей ложными;
 - 3) способ умышленного сокрытия или искажения важной информации;
 - 4) способ уклонения от выполнения возложенных обязанностей.

6. Первое впечатление формируется на основе:

- 1) фактора превосходства;
- 2) фактора привлекательности;
- 3) фактора отношения к наблюдателю;
- 4) фактора конформности.

7. Аттракция – это:

- 1) неприятное, длительно существующее чувство одного человека к другому;
- 2) соединение, связь психических процессов друг с другом;
- 3) влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями;
- 4) один из защитных механизмов в психоанализе.

8. Приемы аттракции – это:

- 1) улыбка;
- 2) называние по имени;
- 3) комплимент;
- 4) критицизм.

9. Активное слушание включает в себя:

- 1) волевой акт;
- 2) высшие умственные процессы;
- 3) эмпатию;
- 4) рефлексия;
- 5) конформность.

10. К параметрам мотивационной сферы человека относятся:

- 1) развитость;
- 2) гибкость;
- 3) сублимированность;
- 4) целенаправленность.

11. Коммуникация - это:

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

Оценка за контрольное задание рубежного контроля 1 этапа освоения компетенций формируется следующим образом:

- оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

6.3.2. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующего 2 этап формирования компетенций

1. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

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

2. Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

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

3. 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 поведения;
- 3) общение как межличностное взаимодействие;
- 4) общение как психологические свойства личности;
- 5) общение как средство формирования личности.

4. Общение – всегда есть диалог:

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

5. 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.

6. 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.

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

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

8. Какой из способов коммуникации самый пластичный?

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

9. 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.

10. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- 1) доброжелательность сторон коммуникации;
- 2) желание сторон продолжить коммуникации;
- 3) своевременность получения информации;
- 4) сопровождение текста жестикоммуляцией;
- 5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

11. 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.

12. Какая связь существует между участниками коммуникации?

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

13. 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.

14. 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.

15. 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.

Примерные темы презентаций

При подготовке презентации необходимо использовать литературу и информацию представленную, в том числе и на иностранных языках.

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона.
8. Виды взаимодействий.
9. Трансактный анализ.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Общение в организации. Специфика общения в организации.
14. Особенности организации.
15. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
16. Поведение человека в организации.
17. Типы сотрудников.
18. Виды делового общения.
19. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

20. Убеждающая коммуникация.
21. Сопротивление убеждению.
22. Публичная (ораторская) речь.
23. Body language.
24. Внешние проявления эмоциональных состояний
25. Стратегии манипуляторов.
26. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
27. Распознавание эго-состояний.
28. Критика как один из компонентов контактологии.
29. Психологические издержки критики.
30. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.
31. Compliments для делового взаимодействия.
32. Закрытые и открытые вопросы.
33. Виды вопросов для переговоров и торгов.
34. Вопросы для избегания искажений в понимании
35. Приемы в международной деловой практике и их протокольные особенности
36. Протокольная техника и ее использование. Национальные особенности и традиции.
37. Межкультурная коммуникация в многонациональных организациях

Оценка за контрольное задание рубежного контроля 2 этапа освоения компетенций формируется следующим образом:

Тест:

- оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

Презентация – оценивание производится по пятибалльной системе оценивания. Балл может быть снижен, при отсутствии в презентации информации с источников на иностранном языке.

6.3.3. Пример контрольного задания, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности для проведения промежуточной аттестации

Пример экзаменационных вопросов

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Виды и функции деловой коммуникации, в том числе на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
5. Коммуникационные стили в менеджменте. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
6. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
7. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
8. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления

9. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
10. Телефонная и электронная коммуникации. Особенности.
11. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловая переписка. Совещания. Служебное общение.
12. Слушание. Виды и специфика.
13. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
14. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
15. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
16. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
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. Национальные особенности.
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. Способы влияния на партнера в общении.
35. Проблема точности межличностного восприятия.
36. Стили общения в профессиональной сфере.
37. Специфика делового общения с иностранными партнерами
38. Особенности деловой этики иностранных партнеров
39. Манипуляции в общении, их основные типы.
40. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
41. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
42. Основные особенности русского коммуникативного поведения.

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

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится с целью определения уровня освоения предмета, включает

– текущий контроль (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

- рубежный контроль – оценка результатов освоения дисциплины, степени сформированности компетенций на каждом из этапов освоения учебной дисциплины.

– промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по учебной дисциплине в целом). Промежуточная аттестация по данной дисциплине проводится в форме экзамена

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе ее изучения.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Тематическим планом предусмотрен рубежный контроль в виде контрольных заданий и промежуточная аттестация в виде экзамена. К экзамену допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации – практические работы, задание для самостоятельной работы и контрольные опросы.

Контрольная работа проводится в учебной аудитории. Контрольная работа может осуществляться в формате тестирования студентов и (или) решения задач. Студенты получают бланк заданий. Студенту сообщается время, отведенное на выполнение контрольной работы, способы допустимых исправлений и другая информация (ответы на возникающие вопросы со стороны студентов).

При выполнении контрольной работы студентам запрещается консультироваться с однокурсниками, использовать телефон, информацию на бумажных и других носителях. По окончании работы, выполняемой в самом бланке задания, студент подписывает работу и сдает ее преподавателю на проверку. Результаты работы, типичные ошибки разбираются на следующем занятии. Студентам сообщается оценка, которая заносится в соответствующую ведомость. Ведомость рубежного контроля предоставляется преподавателем в деканат соответствующего факультета.

Тест - является одним из основным средством формального контроля качества обучения. Тестированием называется метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить знания, умения и навыки студента характеризующих определенный этап формирования компетенций.

Тесты построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы на определенном этапе их освоения. С помощью тестирования можно оценить уровень знаний студента о

предметной области дисциплины и понимания основных ее положений и терминов, а также умение и навыки студента применять полученные при освоении учебной дисциплины практические знания для решения конкретных задач.

Тесты для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих различные этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы бывают следующих видов:

Закрытая форма является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов. Закрытую форму вопросов используют также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае формулируют условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Студент должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

Открытая форма. Вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), чертежа (схемы), графика, в которых пропущены существенные составляющие - слова, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Студент должен вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

Установление соответствия. Студенту предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие.

Установление последовательности предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов, фраз, дат и т.п.

Оценка результатов тестирования предполагает использование количественной шкалы оценивания

Итоговое тестирование

Итоговое тестирование проводится в компьютерных классах Института. Тестовые задания размещены в системе дистанционного обучения, поэтому бланков тестовых заданий не требуется. Для выполнения теста студент входит в систему СДО под собственным логином и паролем. Выбирает учебную дисциплину. Входит в раздел тестирования и выполняет тестовые задания. Фиксация хода тестирования происходит автоматически и хранится в электронно-информационной образовательной среде института.

Тестовое задание – это педагогическое средство, отвечающее требованиям: краткость; соответствие цели; логическая форма высказывания; одинаковость правил оценки; одинаковость инструкции для всех испытуемых. Краткость заданий в тестовой форме обеспечивается тщательным подбором слов, символов, графиков, позволяющих минимумом средств добиваться максимума ясности смыслового содержания задания. Исключаются повторы, малопонятные, редко употребляемые, а также неизвестные учащимся символы, иностранные слова, затрудняющие восприятие смысла.

Логическое преимущество задания в тестовой форме заключается в возможности естественного превращения утверждения после ответа обучающегося в форму истинного или ложного высказывания. Правила оценки определяются заранее и абсолютно одинаково применяются ко всем испытуемым. Задания сформулированы таким образом,

чтобы не возникали логические, психологические и иные препятствия для понимания смысла и для правильного выполнения задания. Для правильного формулирования заданий необходимы анализ содержания учебной дисциплины, классификация учебного материала, установление межпредметных связей, укрупнение дидактических единиц, представление этих единиц через элементы композиции заданий.

Презентация – это электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенный для визуальной демонстрации выполненной работы. Как правило, презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, созданную для удобного восприятия информации. Структура презентации: титульный слайд, введение (план презентации), основная часть, заключение (выводы), список использованных источников. Слайд — логически автономная информационная структура, содержащая различные объекты, которые представляются на общем экране монитора.

Оценивается презентация по следующим критериям:

- самостоятельность работы над проектом;
- обоснование выбора темы и ее актуальность;
- практическая значимость работы;
- оригинальность решения проблемы;
- актуальность представленных в презентации материалов;
- глубина и широта знаний по проблеме;
- компетентность докладчика (ответы на вопросы);
- использование наглядности и технических средств.

Реферат - это работа, цель которой состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления, поиске и логической систематизации актуальной информации, которая представляет собой обзор по выбранной теме исследования, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Цель написания реферата – осмысленное систематическое изложение научной проблемы, темы, приобретение навыка «сжатия» информации содержащейся в одном или нескольких источниках, выделения в ней главного, а также освоение приемов работы с научной и учебной литературой, приобретение практики правильного оформления текстов научно-информационного характера. Требуется умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения

Критерии оценивания реферата: новизна и актуальность информации изложенной в реферате; систематизация материала, особая авторская позиция при сопоставлении различных точек зрения; классификация, обобщение, анализ и синтез одного или нескольких источников; круг, полнота использования литературных источников по проблеме.

Экзамен - промежуточная аттестация (контроль по окончании изучения учебной дисциплины или ее части)

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с расписанием. Студенты допускаются к сдаче экзамена при условии прохождения всех контрольных рубежей.

Студенты заранее получают экзаменационные вопросы и задания.

Экзаменационный билет может включать в себя:

- три вопроса, из которых 2 вопроса - теоретические и 1 вопрос – задача или проблемная ситуация.
- 2 вопроса – оба из которых теоретические.

При оценке ответа обучающегося на вопрос билета преподаватель руководствуется следующими критериями:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- правильность, способы и методы решения задачи или проблемной ситуации
- языковое оформление ответа.

Отметка **«отлично»** ставится, если обучающихся полно излагает изученный материал, обнаруживает понимание специфики вопроса, дает правильное определение основных понятий и категорий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно. Ответ не содержит фактические ошибки.

Оценка **«хорошо»** ставится за правильное и глубокое усвоение программного материала, однако в ответе допускаются неточности и незначительные ошибки, как в содержании, так и форме построения ответа.

Оценка **«удовлетворительно»** свидетельствует о том, что студент знает основные, существенные положения учебного материала, но не умеет их разъяснять, допускает отдельные ошибки и неточности в содержании знаний и форме построения ответа.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части материала, неверно отвечает на вопрос, даёт ответ, который содержательно не соотносится с поставленной задачей, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно излагает материал.

При проведении экзамена учитываются результаты выполнения контрольных заданий, для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций - результаты рубежного контроля.

Важнейшим условием успешной реализации перечисленных форм контроля является их комплексность и функциональность, предполагающая связь приобретаемых компетенций с конкретными видами и задачами профессиональной деятельности и социальной активности выпускника

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

Основная литература:

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
2. Марков, В.И. Межкультурная коммуникация : учебное пособие / В.И. Марков, О.В. Ртищева ; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный институт культуры, Социально-гуманитарный институт, Кафедра

- культурологии. – Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), 2016. – 111 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472671>
3. Тангалычева Р.К. Теории и кейсы межкультурной коммуникации в условиях глобализации. – СПб.: Алетейя, 2012.-248с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=110113
4. Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031>

Дополнительная литература

1. Деловое письмо : учебно-справочное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 8-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 162 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193>
2. Козлова, А.М. СТОП Манипулированию!: Или тренинг манипулятивного поведения в деловом общении / А.М. Козлова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 120 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278251>
3. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Южный федеральный университет, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>
4. Колесникова, Н.Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие / Н.Л. Колесникова. – 11-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2016. – 153 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>
5. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами : учебное пособие / В.Е. Храмченко. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>
6. Маклакова, Е.А. The Basics of Business Intercultural Communication: основы деловой межкультурной коммуникации / Е.А. Маклакова, Ю.А. Литвинова, А.А. Илунина. – Воронеж : Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011. – 169 с. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142471>
7. Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев ; Ставропольский государственный аграрный университет. – 6-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь : Агрус, 2013. – 368 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468>
8. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина ; науч. ред. П. Паршин. – 3-е изд., доп. –

Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 150 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279700>

8. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Biblioclub.ru – университетская библиотечная система online
2. Window.edu.ru –единое окно доступа к образовательным ресурсам
3. <http://www.hr-life.ru> - HR-Life.ru - специализированный ресурс для менеджеров по персоналу и руководителей
4. www.aup.ru - административно-управленческий портал. Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.
5. <http://www.consulting.ru> - Интернет-еженедельник CONSULTING.RU
6. <https://psyera.ru/articles/psihologiya-upravleniya> - база данных по психологии управления, маркетингу и другим гуманитарно-правовым наукам.
7. <https://hbr-russia.ru/karera/kommunikatsii> - информационно-аналитические статьи, посвященные коммуникациям в организации журнала «Harvard Business Review» (издаётся с 1922 года Гарвардской школой бизнеса) - ежемесячного научно-популярного журнала, посвящённому различным вопросам управления бизнесом
8. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система «КонсультантПлюс»
9. www.businessstest.ru - коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию.
10. <https://psyera.ru/articles/iskusstvo-obshcheniya> - статьи по искусству делового общения
11. <https://open.lib.umn.edu/businesscommunication/> - Business communication for success (издание на иностранном языке)
12. <http://www.sasurieengg.com/e-course-material/MBA/II-Year-Sem-4/BA7402%20BUSINESS%20ETHICS,CORPORATE%20SOCIAL%20RESPONSIBILITY%20AND%20GOVERNANCE.pdf> - Business Ethics, Corporate Social Responsibility and Governance (издание на иностранном языке)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных работ.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит

к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

- **План** – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.
- **Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.
- **План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.
- **Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.
- **Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.
- **Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

Первый этап – организационный;

Второй этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты

предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» предполагается использование сети Интернет, стандартных компьютерных программ Microsoft Windows. Использование специального программного обеспечения или справочных систем данная рабочая программа не предусматривает.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726);
2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726).

Свободно распространяемое программное обеспечение:

1. Браузер Google Chrome;
2. Браузер Yandex;
3. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Кабинет № 424 -учебное помещение № I-65 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ),

групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для проведения занятий лекционного типа аудитория оборудована набором демонстрационного оборудования и набором учебно-наглядных пособий в цифровом виде, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Учебное помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41
2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы - 36 шт.;
5. стулья – 71 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.

Компьютер подключен к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

Кабинет № 403 -учебное помещение № I-12, для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для проведения занятий лекционного типа аудитория оборудована набором демонстрационного оборудования и набором учебно-наглядных пособий в цифровом виде, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Учебное помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41
2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы - 14 шт.;
5. стулья – 28 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.
9. персональные компьютеры - 27 шт.

Все компьютеры подключены к сети «Интернет» и с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

Кабинет № 402- помещение № I-11, для самостоятельной работы.

Помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41
2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы – 14 шт.;
5. стулья –28 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.
9. персональные компьютеры - 26 шт.

Все компьютеры подключены к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».