

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Юров Сергей Серафимович Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: ректор

Дата подписания: 29.04.2021 14:44:46

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

**“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”**

Факультет управления бизнесом  
Кафедра менеджмента и маркетинга



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.Б.11 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Для направления подготовки:**

54.03.01 «Дизайн»

(уровень бакалавриата)

Программа прикладного бакалавриата

**Виды профессиональной деятельности:**

Организационно-управленческая

Проектная

**Профиль:**

Менеджмент в дизайн-бизнесе

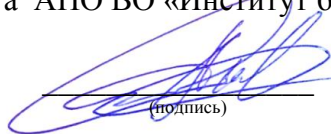
**Форма обучения:**

(очная, очно-заочная)

**Москва – 2020**

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

«04» марта 2020 г.



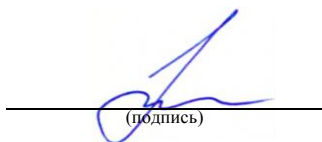
(подпись)

/А.В. Федоров /

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО 54.03.01 «Дизайн» (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ №1004 от 11.08.2016г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФУБ



(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой разработчика РПД



(подпись)

/Е.С. Мальцева /

Протокол заседания кафедры № 7 от «06» марта 2020 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 лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения
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 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн». Преподавание этой дисциплины осуществляется на втором курсе в третьем семестре. Дисциплина «Деловые коммуникации» является необходимым элементом профессиональной подготовки менеджеров в сфере дизайна.

Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося не предусматриваются. Дисциплина «Деловые коммуникации» предшествует изучению следующих дисциплин: «Основы предпринимательства», «Организационная культура», «Управление отношениями с клиентами (CRM)», «Эффективные переговоры и продажи».

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

### **Задачи дисциплины:**

- 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;
- формирование умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие компетенций, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн», квалификация (степень) «бакалавр».

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-5);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

Код и содержание компетенции	Результаты обучения (знания, умения, навыки и опыт деятельности)
<p><b>ОК-5</b> 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"> <li>- специфику функционально-смысловых типов речи;</li> <li>- языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста</li> <li>- специфику деловых коммуникаций на русском и иностранных языках</li> </ul> <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять нормы деловых коммуникаций на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</li> </ul> <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устной и письменной коммуникацией в профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками деловых коммуникаций на русском и иностранных языках при осуществлении профессиональной деятельности</li> </ul>
<p><b>ОК-6</b> Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру общества как сложной системы;</li> <li>- особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека;</li> <li>- принципы функционирования профессионального коллектива;</li> <li>- роль социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей представителей тех или иных социальных общностей</li> </ul> <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики, работая в коллективе;</li> <li>- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия</li> </ul> <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы в команде, восприятия этических норм, касающихся социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</li> <li>- способами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</li> </ul>

**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, 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

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» для всех форм обучения реализуемых в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн» составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)	
	Очная	Очно-заочная
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	72	18
В том числе:		
Лекции	36	8
Практические занятия	36	10
Семинары	х	х
Лабораторные работы	х	х
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	36	90
Промежуточная аттестация, в том числе:		
Вид	Экзамен – 3 семестр	Экзамен – 3 семестр
Трудоемкость (час.)	36	36
<b>Общая трудоемкость ЗЕТ / часов</b>	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
<b>Очная форма</b>										
<b>Первый этап формирования компетенции</b>										
<b>Тема 1.</b> Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	2	4		2					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 2.</b> Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	6	4		2					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 3.</b> Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	4	4		3					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 4.</b> Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	4	4		4			2		ОК-5 ОК-6	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				1						<i>Контрольная работа/ тест</i>
<b>Второй этап формирования компетенции</b>										
<b>Тема 5.</b> Барьеры в общении. Причины их возникновения.	4	5		2			2		ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 6.</b> Сознательное/ бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	6	5		4			2		ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 7.</b> Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	6	5		4			2		ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 8.</b> Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.	4	5		4					ОК-5 ОК-6	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>				2						<i>Итоговый тест, презентация/ реферат</i>
<b>Всего:</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		<b>28</b>			<b>8</b>			
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в часах)</b>	<b>144</b>									
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)</b>	<b>4</b>									<b>Экзамен, 36 часов</b>

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
<b>Очно-заочная форма</b>										
<b>Первый этап формирования компетенции</b>										
<b>Тема 1.</b> Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	1	11		1					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 2.</b> Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	1	12		1					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 3.</b> Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	1	11		1					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 4.</b> Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	1	10		1			1		ОК-5 ОК-6	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>		1								<i>Контрольная работа/ тест</i>
<b>Второй этап формирования компетенции</b>										
<b>Тема 5.</b> Барьеры в общении. Причины их возникновения.	1	11		1					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 6.</b> Сознательное/ бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	1	11		1					ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 7.</b> Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	1	12		1			1		ОК-5 ОК-6	
<b>Тема 8.</b> Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.	1	10		1					ОК-5 ОК-6	
<i>Текущий контроль уровня сформированности компетенции</i>		1								<i>Итоговый тест, презентация/ реферат</i>
<b>Всего:</b>	<b>8</b>	<b>90</b>		<b>8</b>			<b>2</b>			
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в часах)</b>	<b>144</b>									<b>Экзамен, 36 часов</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах)</b>	<b>4</b>									



## 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. Коммуникация. Деловая коммуникация. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации. Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения. Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

### ***Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. 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. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Bodylanguage. 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. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия. Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Формальные и неформальные каналы коммуникации, Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании.

### ***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. Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма. Служебное общение. Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.

#### ***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.

#### ***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.

#### ***Тема 8. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.***

Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; 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.

## Практические занятия

№ п/п	№ и название темы дисциплины	Тематика практических занятий	Вид контрольного мероприятия
1.	<b>Тема 1.</b> Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия	Дискуссия, опрос
2.	<b>Тема 2.</b> 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
3.	<b>Тема 3.</b> Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.	Дискуссия, опрос
4.	<b>Тема 4.</b> Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	Этика делового общения. Критика и комплименты в деловой коммуникации	Дискуссия, опрос
5.	<b>Тема 5.</b> Барьеры в общении. Причины их возникновения.	Барьеры в общении. Причины их возникновения.	Дискуссия, опрос
6.	<b>Тема 6.</b> Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	Сознательное / бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	Дискуссия, опрос
7.	<b>Тема 7.</b> 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
8.	<b>Тема 8.</b> Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.	Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.	Дискуссия, опрос

### 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. Комплект презентационных материалов по темам учебной дисциплины с использованием программы PowerPoint[электронное издание], Москва, 2016. – доступ обучающимся с использованием дистанционных образовательных технологий (ЭС ДОТ Института)
2. 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.

Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=119552](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119552)

3. Тангалычева Р.К. Теории и кейсы межкультурной коммуникации в условиях глобализации. – СПб.: Алетейя, 2012.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=110113](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=110113)
4. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=436853](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853)
5. Храмченко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнерами: учебное пособие / В.Е. Храмченко; КГУ. – Кемерово, 2013.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=232400](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=232400)

## 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-5, ОК-6 формируются в 3 семестре, 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
<b>ОК-5</b> Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Этап 1: <b>Темы: 1-4</b>	способы и методы деловых коммуникаций и коммуникативного воздействия (в том числе и на иностранном языке) при осуществлении профессиональной деятельности	применять способы и методы деловых коммуникаций и коммуникативного воздействия (в том числе и на иностранном языке) при осуществлении профессиональной деятельности	навыками применения способов и методов деловых коммуникаций и коммуникативного воздействия (в том числе и на иностранном языке) при осуществлении профессиональной деятельности
	Этап 2: <b>Темы 5-8</b>	способы и методы преодоления барьеров при осуществлении деловых коммуникаций в разрезе гендерных и межкультурных	применять способы и методы устной и письменной коммуникаций в процессе осуществления деловых переговоров в разрезе	навыками устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного

Компетенция по ФГОС ВО	Этапы в процессе освоения дисциплины	Компоненты компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
		аспектов в процессе осуществления профессиональной деятельности	гендерных и межкультурных аспектов в процессе осуществления профессиональной деятельности	взаимодействия
<b>ОК-6</b> способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Этап 1: <b>Темы: 1-4</b>	индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации	применять в профессиональной деятельности индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации	Навыком применения индивидуальных и кросс-культурных особенностей в стилях коммуникации
	Этап 2: <b>Темы 5-8</b>	принципы функционирования профессионального коллектива, роль социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей представителей тех или иных социальных общностей	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия	навыками работы в команде, способами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

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 <b>ОК-5, ОК-6</b> (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)	
<b>1 этап</b>	ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Неполные знания	Полные знания с небольшими пробелами	Системные и глубокие знания	<b>Контрольная работа в форме теста</b>
	УМЕНИЯ	Отсутствие умений	Частичные умения	Умения с частичными пробелами	Полностью сформированные умения	
	НАВЫКИ	Отсутствие навыков	Частичные навыки	Отдельные пробелы в навыках	Полностью сформированные навыки	
<b>2 этап</b>	ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Неполные знания	Полные знания с небольшими пробелами	Системные и глубокие знания	<b>Итоговое тестирование по всем темам учебной дисциплины, защита презентации/ реферата</b>
	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) рефлекссию;
- 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***

**Пример теста**

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 и рефератов

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. Bodylanguage.
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.

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 /Реферат – оценивание производится по пятибалльной системе оценивания.

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

#### **Примерные вопросы к экзамену**

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Compliment. Функции. Правила применения.
33. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
34. Межкультурная коммуникация. Национальные особенности.
35. Способы влияния на партнера в общении.
36. Проблема точности межличностного восприятия.
37. Стили общения в профессиональной сфере.
38. Межкультурные коммуникации. Национальный характер.
39. Манипуляции в общении, их основные типы.
40. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
41. Управленческая и корпоративная этика.
42. Этика бизнеса в России: проблемы и перспективы.
43. Современная речевая этика.
44. Характер взаимоотношений руководителя и сотрудников с точки зрения деловой этики.

#### **6.4. 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 основных 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 так же 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** 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. 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.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=119552](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119552)
2. Тангалычева Р.К. Теории и кейсы межкультурной коммуникации в условиях глобализации. – СПб.: Алетейя, 2012.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=110113](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=110113)
3. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=436853](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853)
4. Храмченко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнерами: учебное пособие / В.Е. Храмченко; КГУ. – Кемерово, 2013.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=232400](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=232400)

### ***Дополнительная литература:***

1. Бузин С.В. Коммуникации в современной организации. – М.: Лаборатория Книги, 2012.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=141265](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=141265)
2. Горчакова В.Г. Имидж. Искусство и реальность: учебное пособие для студентов вузов / В.Г. Горчакова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=115024](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115024)
3. Козлова А. М. СТОП Манипулированию!: Или тренинг манипулятивного поведения в деловом общении: руководство - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2015.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=278251](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=278251)
4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под.ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=117118](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118)
5. Тимченко Н. М. Искусство делового общения: научно-популярное издание, Ч. 1 - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2016.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=443657](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=443657)
6. Титова Л.Г. Технологии делового общения: учебное пособие для студентов вузов / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=436854](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436854)

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля).**

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](http://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, посвящённого различным вопросам управления бизнесом
8. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система «Консультант Плюс»
9. [www.businessstest.ru](http://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. <http://club-energy.ru/c.php> - библиотека успешного бизнесмена «Деловые коммуникации».

## **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 лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.**

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 данной рабочей программой не предусматривается.

### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Kaspersky Endpoint Security KL4863RAPFQ (Договор: Tr000459686, срок действия с 06.02.2020 г. по 13.02.2021 г.);
2. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, срок действия с 20.02.2020 г. по 28.02.2023 г., Лицензия: V8732726);
3. 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. Архиватор 7-Zip;
3. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF;
4. ZOOM - программа для организации видеоконференций;
5. Медиаплеер VLC.

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

Учебные занятия проводятся в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Данные аудитории, а также помещения для самостоятельной работы студентов, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Аудитории для проведения занятий лекционного типа оборудованы наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Аудитории для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой подключенной к сети «Интернет» и с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

Учебное помещение № I-2з, для проведения лекционных, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования.

Кабинет № 101 - 17,7 м<sup>2</sup>

### **Оборудование:**

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41;
2. проекционный экран;
3. колонки;
4. блок управления проекционным оборудованием;
5. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт. Компьютер подключен к сети «Интернет» и с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»;

6. столы - 14 шт.;

7. стулья – 33 шт..

**Лицензионное программное обеспечение:**

1. Kaspersky Endpoint Securit KL4863RAPFQ (Договор: Tr000459686, срок действия с 06.02.2020 г. по 13.02.2021 г.);

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

3. 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. Архиватор 7-Zip;

3. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF;

4. ZOOM - программа для организации видеоконференций;

5. Медиаплеер VLC.

Учебное помещение № I-12, для проведения лекционных, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, самостоятельной работы обучающихся. Компьютерный класс / Лаборатория информационных технологий.

Кабинет № 403 – 61,4 м<sup>2</sup>

**Оборудование:**

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41;

2. проекционный экран;

3. колонки;

4. блок управления проекционным оборудованием;

5. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.;

6. 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».

7. столы - 14 шт.;

8. стулья – 28 шт..

**Лицензионное программное обеспечение:**

1. Kaspersky Endpoint Securit KL4863RAPFQ (Договор: Tr000459686, срок действия с 06.02.2020 г. по 13.02.2021 г.);

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

3. 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. Архиватор 7-Zip;

3. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF;

4. ZOOM - программа для организации видеоконференций;

5. Медиаплеер VLC.