

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Панарин Андрей Александрович  
Должность: Ректор  
Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)  
видеть свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (до 07 марта 2024 года)

Дата подписания: 24.09.2024 17:13:51  
Уникальный программный ключ:  
a5da3d9896e9d535380e3f9a7da4832154ef8302

Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования  
**«Московский психолого-социальный университет»**



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор ОАНО ВО МПСУ  
*Замолоцких Е.Г.*

Замолоцких Е.Г.

«26» февраля 2024г.

## **Экономический факультет**

### **Рабочая программа учебной дисциплины**

### **Деловые коммуникации**

**по направлению подготовки**

**38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»**

**Направленность (профиль)**

**«УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ»**

**Квалификация (степень) выпускника**

**Бакалавр**

**Форма обучения**

**Очная, очно-заочная**

**Составители программы:**

**Бедретдинова Л.Н., доцент кафедры  
Социально- гуманитарных  
и естественнонаучных дисциплин**

**Москва  
2024**

## Лист согласований

Рабочая программа дисциплины по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль): Управление бизнесом, разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 № 970, Профессионального стандарта «Специалист в сфере управления проектами государственно-частного партнерства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 июля 2020 года N 431н (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 17 августа 2020 года, регистрационный N 59295), согласована и рекомендована к утверждению.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин»

протокол № от «19» февраля 2024г.

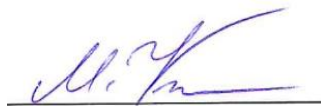
Зав. каф. «Социально-гуманитарных и

естественнонаучных дисциплин»



Л.Н. Бедретдинова

Согласовано:



Декан экономического факультета

личная подпись

М.К. Чистякова

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Аннотация к дисциплине .....  | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы.....   | 4  |
| 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....  | 5  |
| 3.1 Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах) .....  | 5  |
| 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....   | 6  |
| 4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) .....   | 6  |
| 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам .....   | 10 |
| 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....   | 12 |
| 6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» .....  | 16 |
| 6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания .....   | 18 |
| 6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы.....   | 23 |
| 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы ....                        | 25 |
| 6.3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля обучающихся.....   | 25 |
| 6.3.1.1. Опрос по темам «Деловой стиль и его подстили», «Конфликты в деловом общении и пути их разрешения» .....   | 25 |
| 6.3.1.2. Типовые варианты тестовых заданий.....  | 25 |
| 6.3.1.3. Типовые варианты практических заданий .....   | 31 |
| 6.3.1.4. Типовые варианты контрольных работ .....  | 31 |
| 6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся .....   | 33 |
| 6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету .....  | 33 |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....   | 36 |
| 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....  | 37 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....  | 41 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы ..... | 41 |
| 10.1 Лицензионное программное обеспечение: .....   | 41 |
| 10.2. Электронно-библиотечные системы: .....   | 41 |
| 10.3. Современные профессиональные баз данных:.....  | 41 |
| 10.4. Информационные справочные системы: .....   | 42 |
| 11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....  | 42 |
| 12.Лист регистрации изменений .....  | 44 |

## **1. Аннотация к дисциплине**

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1016.

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачи дисциплины: изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности; формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

### **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 Дисциплины (модули) учебных планов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 3 семестре для очной и очно-заочной формы обучения, на 1 курсе во 2 семестре для заочной формы обучения. Форма контроля – зачет.

**Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации»** – развитие коммуникативной компетентности, профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

### **Основные задачи дисциплины:**

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
4. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**УК-3.1** – Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций;

**УК-3.2** – Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде;

**УК-4.1** – Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);

**УК-4.2** – Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках;

**УК-4.3** – Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми**

## результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), Профессионального стандарта «Специалист в сфере управления проектами государственно-частного партнерства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 июля 2020 года N 431н (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 17 августа 2020 года, регистрационный N 59295).

| Код компетенции | Результаты освоения ООП (содержание компетенций)  | Код и наименование индикатора достижения УК   | Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции         |
|-----------------|---|---|--|
| <b>УК-3</b>     | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   | <b>УК-3.1.</b> Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций   | <u>Контактная работа:</u><br>Лекции.<br>Практические занятия.<br><u>Самостоятельная работа</u> |
|                 |   | <b>УК-3.2.</b> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде   |  |
| <b>УК-4</b>     | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <b>УК-4.1.</b> Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) | <u>Контактная работа:</u><br>Лекции.<br>Практические занятия.<br><u>Самостоятельная работа</u> |
|                 |   | <b>УК-4.2.</b> Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках  |  |
|                 |   | <b>УК-4.3.</b> Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах  |  |

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

### 3.1 Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

| Объем дисциплины | Всего часов |
|------------------|-------------|
|------------------|-------------|

|   | очная форма обучения | очно-заочная форма обучения | заочная форма обучения |
|---|----------------------|-----------------------------|------------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины                                       | 72                   |                             |                        |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)              | 36                   | 16                          | 8                      |
| Аудиторная работа (всего):  | 36                   | 16                          | 8                      |
| в том числе:  |                      |                             |                        |
| Лекции  | 18                   | 8                           | 4                      |
| семинары, практические занятия                                      | 18                   | 8                           | 4                      |
| лабораторные работы   | –                    | –                           | –                      |
| Консультация  | –                    | –                           | –                      |
| Внеаудиторная работа (всего):                                       | 36                   | 56                          | 64                     |
| в том числе:  |                      |                             |                        |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего)                          | 36                   | 56                          | 60                     |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося – <b>зачет, 3 семестр</b> | –                    | –                           | 4                      |

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

**4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

для очной формы обучения

| №п/п | Разделы и темы дисциплины                       | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |                           |                                 |                                |                        |                    |                 | Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам) |
|------|---|---------|--|---------------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|---|
|      |   |         | Всего  | Из них аудиторные занятия |                                 |                                | Самостоятельная работа | Контрольная работа | Курсовая работа |   |
|      |   |         |  | Лекции                    | Практикум. Лабораторные занятия | Практические занятия /семинары |                        |                    |                 |   |
| 1    | Общение как социально-психологическая категория | 3       | 6  | 2                         |                                 | 2                              | 2                      |                    |                 | Опрос, тест, кейс-задачи  |
| 2    | Деловой стиль и его                             | 3       | 6  | 2                         |                                 | 2                              | 2                      |                    |                 | Опрос, тест,  |

|   |  |   |    |    |  |    |    |  |  |  |
|---|--|---|----|----|--|----|----|--|--|--|
|   | подстили   |   |    |    |  |    |    |  |  | самообследование, кейс-задачи  |
| 3 | Оформление деловых бумаг различного содержания   | 3 | 6  | 2  |  | 2  | 2  |  |  | Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи                     |
| 4 | Деловая беседа как вид делового общения          | 3 | 6  | 2  |  | 2  | 2  |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи  |
| 5 | Служебные совещания как вид делового общения     | 3 | 6  | 2  |  | 2  | 2  |  |  | Опрос, демонстрация практического навыка, кейс-задачи  |
| 6 | Переговоры как вид делового общения              | 3 | 6  | 2  |  | 2  | 2  |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи  |
| 7 | Деловая презентация как вид делового общения     | 3 | 14 | 2  |  | 2  | 10 |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи  |
| 8 | Разговор по телефону в деловом общении           | 3 | 12 | 2  |  | 2  | 8  |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи  |
| 9 | Конфликты в деловом общении и пути их разрешения | 3 | 10 | 2  |  | 2  | 6  |  |  | Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи, контрольная работа |
|   | <b>ИТОГО</b>                                     |   | 72 | 18 |  | 18 | 36 |  |  | <b>Зачет</b>   |

**для очно-заочной формы обучения**

| №п/п | Разделы и темы дисциплины | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |                           |                        |               | Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной |
|------|---------------------------|---------|--|---------------------------|------------------------|---------------|---|
|      |                           |         | Всего  | Из них аудиторные занятия | Самостоятельная работа | Контр. работы |   |

|   |  |   |      | Лекции | Практикум. Лабораторные занятия | Практические занятия /семинары |    |  |  | аттестации<br>(по семестрам)   |
|---|--|---|------|--------|---------------------------------|--------------------------------|----|--|--|--|
| 1 | Общение как социально-психологическая категория  | 3 | 5    | 2      |                                 | 1                              | 2  |  |  | Опрос, тест, кейс-задачи   |
| 2 | Деловой стиль и его подстили                     | 3 | 11   | 2      |                                 | 1                              | 8  |  |  | Опрос, тест, самообследование, кейс-задачи   |
| 3 | Оформление деловых бумаг различного содержания   | 3 | 7,5  | 0,5    |                                 | 1                              | 6  |  |  | Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи |
| 4 | Деловая беседа как вид делового общения          | 3 | 5,5  | 0,5    |                                 | 1                              | 4  |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи                              |
| 5 | Служебные совещания как вид делового общения     | 3 | 7    | 0,5    |                                 | 0,5                            | 6  |  |  | Опрос, демонстрация практического навыка, кейс-задачи                              |
| 6 | Переговоры как вид делового общения              | 3 | 7,5  | 0,5    |                                 | 1                              | 6  |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи                              |
| 7 | Деловая презентация как вид делового общения     | 3 | 11,5 | 0,5    |                                 | 1                              | 10 |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи                              |
| 8 | Разговор по телефону в деловом общении           | 3 | 9    | 0,5    |                                 | 0,5                            | 8  |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи                              |
| 9 | Конфликты в деловом общении и пути их разрешения | 3 | 8    | 1      |                                 | 1                              | 6  |  |  | Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического                     |



|  |              |  |    |   |  |   |    |  |   |
|--|--------------|--|----|---|--|---|----|--|---|
|  |              |  |    |   |  |   |    |  | умения, кейс-задачи, контрольная работа |
|  | <b>ИТОГО</b> |  | 72 | 8 |  | 8 | 56 |  | <b>Зачет</b>                            |

**для заочной формы обучения**

| №п/п | Разделы и темы дисциплины                       | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |                           |                                 |                                |                        |                    | Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам) |                 |
|------|---|---------|--|---------------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------|---|-----------------|
|      |   |         | Всего  | Из них аудиторные занятия |                                 |                                | Самостоятельная работа | Контрольная работа |   | Курсовая работа |
|      |   |         |  | Лекции                    | Практикум. Лабораторные занятия | Практические занятия /семинары |                        |                    |   |                 |
| 1    | Общение как социально-психологическая категория | 3       | 6,5  | 0,25                      |                                 | 0,25                           | 6                      |                    | Опрос, тест, кейс-задачи  |                 |
| 2    | Деловой стиль и его подстили                    | 3       | 6,5  | 0,25                      |                                 | 0,25                           | 6                      |                    | Опрос, тест, самообследование, кейс-задачи  |                 |
| 3    | Оформление деловых бумаг различного содержания  | 3       | 9  | 0,5                       |                                 | 0,5                            | 8                      |                    | Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи              |                 |
| 4    | Деловая беседа как вид делового общения         | 3       | 7  | 0,5                       |                                 | 0,5                            | 6                      |                    | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи   |                 |
| 5    | Служебные совещания как вид делового общения    | 3       | 7  | 0,5                       |                                 | 0,5                            | 6                      |                    | Опрос, демонстрация практического навыка, кейс-задачи   |                 |
| 6    | Переговоры как вид делового общения             | 3       | 7  | 0,5                       |                                 | 0,5                            | 6                      |                    | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи   |                 |
| 7    | Деловая презентация                             | 3       | 15   | 0,5                       |                                 | 0,5                            | 14                     |                    | Опрос,  |                 |

|   |  |   |    |     |  |     |    |  |  |  |
|---|--|---|----|-----|--|-----|----|--|--|--|
|   | как вид делового общения                         |   |    |     |  |     |    |  |  | демонстрация практического умения, кейс-задачи   |
| 8 | Разговор по телефону в деловом общении           | 3 | 7  | 0,5 |  | 0,5 | 6  |  |  | Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи  |
| 9 | Конфликты в деловом общении и пути их разрешения | 3 | 7  | 0,5 |  | 0,5 | 6  |  |  | Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи, контрольная работа |
|   | <b>ИТОГО</b>                                     |   | 72 | 4   |  | 4   | 64 |  |  | <b>Зачет</b>   |

## 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам

### Тема 1. Общение как социально-психологическая категория

Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция.

Основные характеристики коммуникативного делового общения.

Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.

Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология\*.

### Тема 2. Деловой стиль и его подстили

Специфика официально-делового стиля и его микростилей / подстилей. Подстили: дипломатический, законодательный и административно-канцелярский. Их особенности, жанровые разновидности.

Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи в русском делопроизводстве. Стандартность языка и формы как основа деловой документации. Содержание и форма официально-деловых бумаг.

### Тема 3. Оформление деловых бумаг различного содержания

Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения. Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише. Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Ситуации их использования.

Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки\*. Протокол и выписка из протокола\*.

### Тема 4. Деловая беседа как вид делового общения

\* Для самостоятельного изучения.

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников\*. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления\*.

Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».

### **Тема 5. Служебные совещания как вид делового общения**

Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний\*. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа.

Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.

### **Тема 6. Переговоры как вид делового общения**

Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений.

### **Тема 7. Деловая презентация как вид делового общения**

Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие.

Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида.

Реклама как вид презентации, и ее особенности.

### **Тема 8. Разговор по телефону в деловом общении**

Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

### **Тема 9. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения**

Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик»,

«собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации\*. Фазы развития стресса\*. Классификация стрессов\*. Причины стрессового напряжения\*. Способы избегания стрессовых ситуаций\*.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся при изучении курса «Деловые коммуникации» предполагает, в первую очередь, работу с основной и дополнительной литературой. Результатами этой работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, указанных в разделе 7 рабочей программы дисциплины. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. Рекомендуется составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

| Наименование темы                               | Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение  | Формы самостоятельной работы   | Учебно-методическое обеспечение                  | Форма контроля                                   |
|---|--|--|--|--|
| Общение как социально-психологическая категория | Психология и общество, психология и труд;<br>экономическая, правовая психология;<br>модели политической психологии:<br>федеральный и региональный аспекты;<br>профессиональная психология. | Работа в библиотеке, включая ЭБС.<br>Подготовка доклада с презентацией | Литература к теме, работа с интернет-источниками | Опрос, доклад с презентацией, решение кейс-задач |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| <p>Деловой стиль и его подстили</p>                   | <p>Этикет официально-делового общения в профессиональной деятельности.</p>   | <p>Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией</p>  | <p>Литература к теме, работа с интернет-источниками</p> | <p>Опрос, доклада с презентацией, решение кейс-задач</p>  |
| <p>Оформление деловых бумаг различного содержания</p> | <p>Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки. Протокол и выписка из протокола.</p>   | <p>Работа в библиотеке, включая ЭБС. Отработка практического умения оформления деловых бумаг</p>                                  | <p>Литература к теме, работа с интернет-источниками</p> | <p>Опрос, демонстрация практического умения оформления деловых бумаг, решение кейс-задач</p>  |
| <p>Деловая беседа как вид делового общения</p>        | <p>Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации,</p> | <p>Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения деловой беседы</p> | <p>Литература к теме, работа с интернет-источниками</p> | <p>Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения деловой беседы, понимания психологических принципов оказания влияния на человека, решение кейс-задач</p> |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   | <p>замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления.</p> <p>Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства.</p> <p>Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».</p> <p>Психологические основы делового взаимодействия.</p> <p>Понятие о темпераменте. Виды темперамента.</p> <p>Сенсорная, психогометрическая типология С. Деллингера, психологические типы по К. Юнгу.</p> <p>Психологические принципы оказания влияния на человека.</p> |   |   |   |
| <p>Служебные совещания как вид делового общения</p> | <p>Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.</p>  | <p>Работа в библиотеке, включая ЭБС. Отработка практического умения ведения инструктивного, оперативного, проблемного совещания</p> | <p>Литература к теме, работа с интернет-источниками</p> | <p>Опрос, демонстрация практического умения ведения инструктивного, оперативного, проблемного совещания, решение кейс-задач</p> |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| Переговоры как вид делового общения              | Роль и место переговоров в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.  | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения деловых переговоров.   | Литература к теме, работа с интернет-источниками | Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения деловых переговоров, решение кейс-задач   |
| Деловая презентация как вид делового общения     | Роль и место презентации в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Проведение презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая.                                 | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения проведения презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая. | Литература к теме, работа с интернет-источниками | Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения проведения презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая (по предварительному жребию), решение кейс-задач  |
| Разговор по телефону в деловом общении           | Роль и место делового общения по телефону в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Общепринятые правила ведения делового телефонного разговора.  | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения делового телефонного разговора.  | Литература к теме, работа с интернет-источниками | Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения делового телефонного разговора, решение кейс-задач  |
| Конфликты в деловом общении и пути их разрешения | Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество,             | Литература к теме, работа с интернет-источниками | Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс) (по предварительному жребию), решение кейс-задач |

|  |  |              |  |  |
|--|--|--------------|--|--|
|  | приспособление, сотрудничество, компромисс). | компромисс). |  |  |
|--|--|--------------|--|--|

## **6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации»**

### **Примерные опросники для самообследования по тематике дисциплины**

#### **Психологический тест №1: «Мотивация достижений»**

Мотивация достижений заключается в стремлении человека к улучшению своих результатов работы, в неудовлетворенности достигнутым, в настойчивости в достижении своих целей. Чем мощнее у человека мотивация достижений, тем успешнее складывается его карьера, тем более эффективна его трудовая деятельность.

Уровень мотивации достижений можно измерить с помощью приведенного здесь психологического теста. Тест состоит из следующих 22 суждений, по поводу которых возможны два варианта ответов – «да» или «нет».

1. Считаю, что успех в жизни зависит от случая, а не от расчета.
2. Если я лишусь любимого занятия, жизнь для меня потеряет всякий смысл.
3. Для меня в любом деле важнее не его исполнение, а конечный результат.
4. Считаю, что люди больше страдают от неудач на работе, чем от плохих взаимоотношений с их близкими.
5. По моему мнению, большинство людей живут далекими целями, а не близкими.
6. В жизни у меня было больше успехов, чем неудач.
7. Эмоциональные люди мне нравятся больше, чем деятельные.
8. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы.
9. Поглощенный мыслями об успехе, я могу забыть о мерах предосторожности.
10. Мои близкие считают меня ленивым.
11. Думаю, что в моих неудачах повинны, скорее, обстоятельства, чем я сам.
12. Терпения во мне больше, чем способностей.
13. Мои родители слишком строго контролировали меня.
14. Лень, а не сомнение в успехе вынуждает меня часто отказываться от своих намерений.
15. Думаю, что я уверенный в себе человек.
16. Ради успеха я могу рискнуть, даже если шансы невелики.
17. Я усердный человек.
18. Когда все идет гладко, моя энергия усиливается.
19. Если бы я был журналистом, я писал бы, скорее, об оригинальных изобретениях людей, чем о происшествиях.
20. Мои близкие обычно не разделяют моих планов.
21. Уровень моих требований к жизни ниже, чем у моих товарищей.
22. Мне кажется, что настойчивости во мне больше, чем способностей.

Ключ теста:

1 балл присваивается ответам в следующем случае:

«да» на вопросы: 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 21, 22;

«нет» на вопросы: 1, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Интерпретация результатов:

при сумме баллов от 1 до 11 уровень мотивации достижений низкий;

при сумме баллов от 12 до 15 уровень мотивации достижений средний;

при сумме баллов от 16 до 19 уровень мотивации достижений высокий.



## Психологический тест №2: «Развитость лидерских качеств»

При полном согласии с приведенным утверждением, напротив номера вопроса поставь 4;  
если скорее согласен, чем не согласен – 3;  
если трудно сказать – 2;  
скорее не согласен, чем согласен – 1;  
полностью не согласен – 0.

Вопросы:

1. Не теряюсь и не сдаюсь в трудных ситуациях.
2. Мои действия направлены на достижение понятной мне цели.
3. Я знаю, как преодолевать трудности.
4. Люблю искать и пробовать новое.
5. Я легко могу убедить в чем-то моих товарищей.
6. Я знаю, как вовлечь моих товарищей в общее дело.
7. Мне не трудно добиться того, чтобы все хорошо работали.
8. Все знакомые относятся ко мне хорошо.
9. Я умею распределять свои силы и в учебе, и в труде.
10. Я могу четко ответить на вопрос, чего хочу от жизни.
11. Я хорошо планирую свое время и работу.
12. Я легко увлекаюсь новым делом.
13. Мне легко установить нормальные отношения с товарищами.
14. Организуя товарищей, стараюсь заинтересовать их.
15. Ни один человек не является для меня загадкой.
16. Считаю важным, чтобы те, кого я организую были дружными.
17. Если у меня плохое настроение, я могу не показывать это окружающим.
18. Для меня важно достижение цели.
19. Я регулярно оцениваю свою работу и свои успехи.
20. Я готов рисковать, чтобы испытать новое.
21. Первое впечатление, которое я произвожу, обычно хорошее.
22. У меня всегда все получается.
23. Хорошо чувствую настроение своих товарищей.
24. Я умею поднимать настроение в группе моих товарищей.
25. Я могу заставить себя утром сделать зарядку, даже если мне этого не хочется.
26. Я обычно достигаю того, к чему стремлюсь.
27. Не существует проблемы, которую я не смогу решить.
28. Принимая решение, перебираю различные варианты.
29. Я умею заставить человека делать то, что считаю нужным.
30. Умею правильно подобрать людей для организации какого-либо дела.
31. В отношениях с людьми я достигаю взаимопонимания.
32. Стремлюсь к тому, чтобы меня понимали.
33. Если в работе у меня встречаются трудности, то я не опускаю руки.
34. Я никогда не испытываю чувства неуверенности в себе.
35. Я стремлюсь решать все проблемы поэтапно, не сразу.
36. Я никогда не поступал так, как другие.
37. Нет человека, который не устоял бы перед моим обаянием.
38. При организации дел я учитываю мнение товарищей.
39. Я нахожу выход в сложных ситуациях.
40. Считаю, что товарищи, делающие общее дело, должны доверять друг другу.
41. Никто и никогда не испортит мне настроение.
42. Я представляю, как завоевать авторитет среди других людей.
43. Решая проблемы использую опыт других.
44. Мне не интересно заниматься однообразным, неинтересным делом.

45. Мои идеи охотно воспринимаются моими товарищами.  
 46. Я умею контролировать работу моих товарищей.  
 47. Умею находить общий язык с людьми.  
 48. Мне легко удастся сплотить моих товарищей вокруг какого-либо дела.

Ключ теста:

Посчитайте отдельно суммы баллов за следующие вопросы:

- А — вопросы № 1, 9, 17, 25, 33;  
 Б — вопросы № 2, 10, 18, 26, 42;  
 В — вопросы № 3, 11, 19, 35, 43;  
 Г — вопросы № 4, 12, 20, 28, 44;  
 Д — вопросы № 5, 13, 21, 29, 37, 45;  
 Е — вопросы № 6, 14, 30, 38, 46;  
 Ж — вопросы № 7, 23, 31, 39, 47;  
 З — вопросы № 16, 24, 32, 40, 48.

Интерпретация результатов:

Эта сумма определяет развитость следующих лидерских качеств:

- А — умение управлять собой;  
 Б — осознание цели;  
 В — умение решать проблемы;  
 Г — наличие творческого подхода;  
 Д — влияние на окружающих;  
 Е — знание правил организаторской работы;  
 Ж — организаторские способности;  
 З — умение работать с группой.

Если сумма в столбце меньше 10 баллов, то данное качество развито слабо, и надо работать над его совершенствованием, если больше 10 баллов, то качество развито хорошо. Но прежде, чем сделать заключение о выраженности лидерских качеств, обратите внимание на баллы, выставленные при ответах на вопросы № 8, 15, 22, 27, 34, 36, 42. Если на каждый из них поставлено более 1 балла, самооценка была не искренней.

### 6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Шкала и критерии оценки, балл | Критерии оценивания компетенции |
|-----|----------------------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|
|-----|----------------------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|

|    |             |  |   |  |
|----|-------------|--|---|--|
| 1. | Опрос       | Сбор первичной информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала   | «Зачтено», если студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Допускаются незначительные неточности в ответах, которые студент исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя.<br>«Не зачтено», если имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделам учебной дисциплины, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.   | УК-3.1;<br>УК-3.2;<br>УК-4.1;<br>УК-4.2;<br>УК-4.3 |
| 2  | Доклад      | Публичное, развёрнутое, сообщение (или документ) по определённому вопросу, основанное на привлечении документальных данных, содержание которого отражает суть вопроса. | «5» – Доклад соответствует заявленной теме, выполнен с привлечением достаточного количества научных и практических источников по теме, студент в полном объеме отвечает на вопросы теме доклада;<br>«4» – Доклад в целом соответствует заявленной теме, выполнен с привлечением нескольких научных и практических источников по теме, студент в состоянии ответить на часть вопросов по теме доклада;<br>«3» – Доклад не совсем соответствует заявленной теме, выполнен с использованием только 1 или 2 источников, студент допускает ошибки при изложении материала, не в состоянии ответить на вопросы по теме доклада;<br>«2» – докладчик не раскрыл тему. | УК-3.1;<br>УК-3.2;<br>УК-4.1;<br>УК-4.2;<br>УК-4.3 |
| 3  | Презентация | Публичное выступление с представлением   | «5» – Представляемая информация   | УК-3.1;<br>УК-3.2;                                 |

|   |              |   |  |   |
|---|--------------|---|--|---|
|   |              | <p>полученных результатов в программе Microsoft PowerPoint</p>  | <p>систематизирована, последовательна и логически связана. Проблема раскрыта полностью. Широко использованы возможности технологии Power Point;</p> <p>«4» – Представляемая информация в целом систематизирована, последовательна и логически связана (возможны небольшие отклонения). Проблема раскрыта. Возможны незначительные ошибки при оформлении в Power Point (не более двух);</p> <p>«3» – Представляемая информация не систематизирована и/или не совсем последовательна. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы. Возможности технологии Power Point использованы лишь частично;</p> <p>«2» – Представляемая информация не систематизирована. Возможности технологии Power Point использованы лишь частично. Многочисленны ошибки при оформлении.</p> | <p>УК-4.1;<br/>УК-4.2;<br/>УК-4.3</p>                         |
| 4 | Тестирование | <p>Тестирование можно проводить в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности;</li> <li>• письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а студент на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов</li> </ul> | <p>«отлично» – доля правильных ответов 80-100 %;</p> <p>«хорошо» – доля правильных ответов 60-79 %;</p> <p>«удовлетворительно» – доля правильных ответов 40-59%;</p> <p>«неудовлетворительно» – доля правильных ответов менее 40%.</p>   | <p>УК-3.1;<br/>УК-3.2;<br/>УК-4.1;<br/>УК-4.2;<br/>УК-4.3</p> |

|   |                                  |  |  |  |
|---|----------------------------------|--|--|--|
| 5 | Демонстрация практических умений | Освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретённых знаний и навыков  | <p>«5» Студент показывает хорошие знания учебного материала по теме, знает алгоритм практического умения (манипуляции), последовательно демонстрирует практические умения. Дает удовлетворительные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>«4» – Студент владеет удовлетворительными знаниями по практическим умениям, демонстрирует практические умения с ошибками, нуждается в подсказках преподавателя, дает неполные ответы на поставленные вопросы.</p> <p>«3» – Студент владеет отрывочными знаниями по практическим умениям, затрудняется в умении их осуществить, дает неполные ответы на поставленные вопросы.</p> <p>«2» – Студент не знает алгоритм практического умения (манипуляции) и/или не может продемонстрировать практическое умение (манипуляцию). Затрудняется с ответами на поставленные вопросы.</p> | УК-3.1;<br>УК-3.2;<br>УК-4.1;<br>УК-4.2;<br>УК-4.3 |
| 6 | Кейс-задачи                      | Обучающий материал, использующий описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций, основанных на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. | <p>«Зачтено», если ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимыми пояснениями и демонстрациями; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие. Допускаются незначительные неточности и затруднения.</p> <p>«Не зачтено», Ответ на вопрос задачи не дан или дан не вполне правильный.</p>   | УК-3.1;<br>УК-3.2;<br>УК-4.1;<br>УК-4.2;<br>УК-4.3 |

|   |                    |  |   |  |
|---|--------------------|--|---|--|
|   |                    |  | Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях или вызывают затруднения.  |  |
| 7 | Контрольная работа | Сбор информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала | <p>«5» – содержание соответствуют поставленным цели и задачам, изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения;</p> <p>«4» – содержание недостаточно полно соответствует поставленным цели и задачам исследования, работа выполнена на недостаточно широкой источниковой базе и не учитывает новейшие достижения науки, изложение материала носит преимущественно описательный характер, студент показал достаточно уверенное владение материалом, однако недостаточное умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы и отстаивать собственную точку зрения;</p> <p>«3» – содержание не отражает особенности проблематики темы; содержание работы не полностью соответствует поставленным задачам, источниковая база фрагментарна и не</p> | УК-3.1;<br>УК-3.2;<br>УК-4.1;<br>УК-4.2;<br>УК-4.3 |

|   |                  |  |   |  |
|---|------------------|--|---|--|
|   |                  |  | <p>позволяет качественно решить все поставленные в работе задачи, работа не учитывает новейшие достижения историографии темы, студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы;</p> <p>«2» – работа не имеет логичной структуры, содержание работы в основном не соответствует теме, источниковая база недостаточна для решения поставленных задач, студент показал неуверенное владение материалом, неумение формулировать собственную позицию.</p>  |  |
| 8 | Самообследование | Анализ и интерпретация результатов исследования показателей собственного организма | <p>«Зачтено» – данные собраны в соответствии с предложенной методикой, проведены расчеты, получены результаты, сделаны выводы. Работа оформлена качественно, представлена для оценивания в срок. Студент демонстрирует умение самостоятельной аналитической деятельности; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы.</p> <p>«Не зачтено» – работа выполнена частично, есть значительные недочеты в интерпретации результатов. Низкое качество оформления и / или работа сдана со значительной задержкой. Студент демонстрирует отсутствие умения самостоятельной аналитической деятельности; затрудняется с ответами на поставленные вопросы.</p> | УК-3.1;<br>УК-3.2;<br>УК-4.1;<br>УК-4.2;<br>УК-4.3 |

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

**компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

| №  | Форма контроля/<br>коды<br>оцениваемых<br>компетенций         | Процедура оценивания   | Шкала и критерии оценки, балл   |
|----|---|--|---|
| 1. | Зачет /<br>УК-3.1;<br>УК-3.2;<br>УК-4.1;<br>УК-4.2;<br>УК-4.3 | Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.);<br>Сочетание полноты и лаконичности ответа;<br>Наличие практических умений по дисциплине (выполнение практического задания, соответствующего любой теме изучаемой дисциплины);<br>Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе;<br>Логика и аргументированность изложения;<br>Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;<br>Культура ответа. | <p>Оценка «зачтено» выставляется в трех случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. теоретическое содержание учебной дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения высокое.</li> <li>2. теоретическое содержание учебной дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические умения работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, некоторые предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с ошибками.</li> <li>3. теоретическое содержание учебной дисциплины освоено частично, но пробелы не существенны, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</li> </ol> <p>Оценка «не зачтено» выставляется в том случае, когда теоретическое содержание учебной дисциплины не освоено, необходимые практические умения работы не сформированы, 50 и более процентов учебных заданий, предусмотренных программой обучения, не выполнены, содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не проведена, либо качество выполнения низкое, большое число занятий (50 % и более) пропущено без уважительной причины и без последующей отработки.</p> |



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

#### **6.3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля обучающихся**

##### **6.3.1.1. Опрос по темам «Деловой стиль и его подстили», «Конфликты в деловом общении и пути их разрешения»**

1. Понятие этики делового общения.
2. Определение деловой коммуникации, структура и средства общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Психологические типы личности.
9. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
10. Стили общения.
11. Виды и формы делового общения.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Понятие деловых переговоров.
14. Подготовка к проведению деловых переговоров.
15. Создание благоприятного психологического климата в переговорном процессе.
16. Выслушивание партнера как психологический прием в переговорном процессе.
17. Методы принятия решения в ходе переговоров.
18. Техника и тактика аргументирования в переговорном процессе.
19. Техники и психологические особенности телефонных переговоров
20. Понятие конфликта в контексте различных классификаций и типологий.
21. Этапы развития конфликта.
22. Способы разрешения конфликта.
23. Понятие «имидж» и его общая характеристика.
24. Имидж работника сферы международных отношений и внешней политики.
25. Compliment в деловой коммуникации и его разновидности.
26. Критика в деловом общении.
27. Разновидности критических замечаний и требования к конструктивному общению.
28. Типы деловых культур по типологии Р. Льюиса. Их отличительные черты.
29. Понятие автостереотипа. Специфика автостереотипов различных народов (на примере сопоставления двух культур)
30. Понятие «якорь карьеры».
31. Мотивация в отношении карьерной успешности.
32. Основные способы убеждения и опровержения.
33. Основные способы защиты от манипуляции.
34. Манипуляция как способ управления людьми в деловой коммуникации.
35. Этапы развития коллектива в условиях деловых взаимоотношений.
36. Психология группы и её влияние на деловую коммуникацию личности.
37. Особенности коммуникации в сфере журналистики.
38. Деловая экономическая безопасность и ее специфика.
39. Бизнес-коммуникации в сфере деловой журналистики России.

##### **6.3.1.2. Типовые варианты тестовых заданий**

###### **Тест №1 к теме: «Общение как социально-психологическая категория»**

1. Какие потребности являются по своей природе физиологическими:

- А. Первичные потребности;                      В. Третичные потребности;  
 Б. Вторичные потребности;                      Г. Нет правильного ответа.
2. В 1940-е годы психологи Абрахам Маслоу и Генри Мюррей предложили разделить потребности на:
- А. Четыре основные потребности;            В. Шесть основных потребностей;  
 Б. Пять основных потребностей;            Г. Семь основных потребностей.
3. Состояние недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность поведения:
- А. Потребность;                                      Б. Мотив;  
 В. Побуждение;                                      Г. Стимул.
4. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации:
- А. Стимулирование;                              Б. Мотивация;  
 В. Побуждение;                                      Г. Все ответы правильные.
5. Ф. Герцберг выделял:
- А. Потребность во власти, успехе и причастности;  
 Б. Гигиенические и мотивационные факторы;  
 В. Физиологические потребности, потребности в безопасности и уверенности в будущем, потребность в социальной принадлежности, потребность в признании, потребность в самоактуализации;  
 Г. Физиологические и стимулирующие факторы.
6. Какие стимулы ориентированы на мотивацию человека как личности, а не только механизма, призванного выполнять производственные функции?
- А. Материально-социальные стимулы; Б. Психофизиологические стимулы;  
 В. Морально-социальные;                      Г. Морально-психологические стимулы.
7. Автор теории Х – это:
- А. Ф. Тейлор;    Б. Д. МакГрегор;  
 В. Ф. Герцберг;    Г. А. Маслоу.
8. Авторитарный тип управления, ведущий к прямому регулированию и жесткому контролю:
- А. Теория Z;    В. Теория X;  
 Б. Теория Y;    Г. Теория XY.
9. Предполагаемая степень относительного удовлетворения или неудовлетворения, возникающая вследствие получения определенного вознаграждения – это:
- А. Мотивирование;                                      Б. Стимулирование;  
 В. Первичные потребности;                      Г. Валентность.
10. Модель Портера – Лоулера – это:
- А. Синтез теории ожидания и теории справедливости; Б. Теория ожидания;  
 В. Теория справедливости;                      Г. Не правильного ответа.

**Тест №2 к теме: «Деловой стиль и его подстили»**

1. Представитель, доверенное лицо, выразитель основных интересов и ценностей группы – это:
- А. Руководитель;                                      Б. Лидер;  
 В. Начальник;    Г. Нет правильного ответа.
2. Согласно Д. МакГрегору, лидерство определяется:

- А. Характеристиками самого лидера;
  - Б. Позициями, потребностями и прочими характеристиками его последователей;
  - В. Характеристиками организации (ее целями, структурой);
  - Г. Социальной, экономической и политической средой.
3. Какой подход постулирует эффективность адаптивного руководства – руководства, ориентированного на реальность:
- А. Поведенческий подход;
  - Б. Ситуационный подход;
  - В. Современные подходы;
  - Г. Подход с позиции личных качеств.
4. Отличается низкой требовательностью, попустительством, отсутствием дисциплины и требовательности, пассивностью руководителя и потерей контроля над подчиненными, предоставлением им полной свободы действий – это:
- А. Демократический стиль лидерства;
  - Б. Авторитарный стиль лидерства;
  - В. Либеральный стиль лидерства;
  - Г. Тоталитарный стиль лидерства.
5. Сколько стилей лидерства выделяется по теории К. Левина:
- А. 3;
  - Б. 4;
  - В. 5;
  - Г. 6.
6. Руководитель принимает стратегические решения и, проявляя доверие, тактические решения делегирует подчиненным – это:
- А. Эксплуаторско-авторитарный стиль руководства;
  - Б. Консультативный стиль руководства;
  - В. Патерналистски-авторитарный стиль руководства;
  - Г. Демократический стиль руководства.
7. Патерналистски-авторитарный руководитель – это:
- А. Руководитель, имеющий четкие характеристики автократа, не доверяющий подчиненным, редко привлекающий их к принятию решений, сам формирующий задачи;
  - Б. Руководитель, принимающий стратегические решения и проявляющий доверие, делегирующий тактические решения подчиненным;
  - В. Характеризуется полным доверием, основанном на широком привлечении персонала к управлению организацией;
  - Г. Руководитель, благосклонно позволяющий подчиненным принимать ограниченное участие в принятии решений.
8. Одной из первых теорий ситуационного подхода стала:
- А. Модель руководства Ф. Фидлера;
  - Б. Теория жизненного цикла П. Герси и К. Бланшара;
  - В. Модель принятия решений В. Врума и П. Йеттона;
  - Г. Подход «путь-цель» Т. Митчела и Р. Хауса.
9. В основе какой теории лежит положение о том, что эффективный стиль лидерства зависит от «зрелости» исполнителей?
- А. Подход «путь-цель» Т. Митчела и Р. Хауса;
  - Б. Модель принятия решений В. Врума и П. Йеттона;
  - В. Теория жизненного цикла П. Герси и К. Бланшара;
  - Г. Модель руководства Ф. Фидлера.
10. К числу основных поведенческих моделей лидерства относятся:
- А. Теория лидерства К. Левина;
  - Б. Теория Э. Фляйшмана и Э. Харриса;



10. Методы управления неформальными группами:

- А. Консультации с группами;
- Б. Обучение и внушение;
- В. Перевод сотрудников на другое место работы;
- Г. Признание естественных лидеров.

**Тест №4 к теме «Переговоры как вид делового общения»**

1. Коммуникация – это:

- А. Обмен опытом между организациями;
- Б. Обмен информацией между людьми;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Предпринимательский этикет.

2. Этикет – это:

- А. Свод правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения человека к людям;
- Б. Имидж сотрудника;
- В. Принципы поведения в отдельной организации;
- Г. Культура предпринимательства.

3. Для чего НЕ нужен этический кодекс:

- А. Для повышения этического уровня организации;
- Б. Для повышения этичности поведения руководителя;
- В. Для повышения этичности поведения рядовых сотрудников;
- Г. Для повышения этичности поведения в семьях сотрудников организации.

4. Что может последовать за нарушением этического кодекса:

- А. Выговор;
- Б. Увольнение;
- Г. Понижение в должности;
- Д. Все ответы правильные.

5. Индивидуальность и права личности характерны для:

- А. России;
- Б. Франции;
- В. США;
- Г. Германии.

6. Кто должен соблюдать этический кодекс?

- А. Все сотрудники организации (и высшие должностные лица и рядовые сотрудники);
- Б. Только высшие должностные лица;
- В. Только рядовые сотрудники;
- Г. Только сотрудники, которые проходят практику в организации.

7. Совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства – это:

- А. Этический кодекс;
- Б. Деловая этика;
- В. Служебный этикет;
- Г. Этика.

8. Что служит ориентиром этического поведения для сотрудников организации?

- А. Пример высших должностных лиц;
- Б. Мотивация;
- В. Лидерство;
- Г. Этический кодекс.

9. Важной задачей в процессе коммуникации является:

- А. Наблюдение;
- Б. Мотивация;

В. Контроль;

Г. Оценка.

10. Порождает чувство недоверия и соответствующей атмосферы в коллективе:

А. Тотальный контроль;

Б. Скрытый контроль;

В. Контроль, ограниченный инцидентами; Г. Контроль ради проформы.

**Тест №5 к теме «Конфликты в деловом общении и пути их разрешения»**

1. Существуют следующие направленности конфликтов:

А. Горизонтальные;

Б. Вертикальные;

В. Циклические;

Г. Смешанные.

2. Кто из нижеперечисленных, не являлся представителем ранних школ управления?

А. Л. Козер;

Б. Р. Фишер;

В. У. Юри;

Г. А. Конер.

3. Какой точки зрения придерживались сторонники ранних школ управления?

А. Что конфликт – это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления;

Б. Что конфликт – это признак неэффективной деятельности организации и хорошего управления;

В. Что конфликт – это признак эффективной деятельности организации и плохого управления;

Г. Что конфликт – это признак эффективной деятельности организации и плохого управления.

4. Что лежит в основе любого конфликта?

А. Противоречие;

Б. Негативный настрой оппонентов друг к другу;

В. Стремление человека улучшить свое положение;

Г. Нежелание одного из оппонентов признавать свою неправоту.

5. Какой вид определяет конфликт, носящий положительный характер?

А. Позитивный;

Б. Деструктивный;

В. Конструктивный;

Г. Негативный.

6. Одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны?

А. Межличностный конфликт;

Б. Деструктивный конфликт;

В. Конструктивный конфликт;

Г. Негативный конфликт.

7. Что является объектом комплексного изучения конфликтологии?

А. Конфликты в целом;

Б. Общая закономерность их возникновения;

В. Общая закономерность их развития;

Г. Общая закономерность их завершения.

8. Что не является предметом комплексного изучения конфликтологии?

А. Общая закономерность завершения конфликта;

Б. Конфликты в целом;

В. Общая закономерность возникновения конфликта;

Г. Общая закономерность развития конфликта.

9. От чего зависит длительность конфликта?

- А. От предмета противоречия;                      Б. Черт характера его участников;  
В. Количества участников;                      Г. Взаимосвязи между участниками.

10. Какие особенности людей оказывают влияние на причины, порождающие конфликты?

- А. Психологические;                      Б. Физиологические;  
В. Биологические;                      Г. Социологические.

### **6.3.1.3. Типовые варианты практических заданий**

#### **Кейс-задача к теме 2. Деловой стиль и его подстили:**

- 1) Определите статус своей группы как определенной организации, компании, предприятия или отдела, подразделения внутри организации и проч.
- 2) Определите 1-2 цели и установите сроки их достижения (привести обоснование).
- 3) Определите цели как внешние (вне организации) и внутренние (в самой организации).
- 4) Установите, кто непосредственно должен быть причастен к решению поставленных проблем и приглашен для обсуждения (привести обоснование).
- 5) Разбейте цели на промежуточные «шаги» и установите их сроки.
- 6) Объясните в соответствии со своей ситуацией, с кем необходимо будет согласовать все запланированные действия по вертикали (по уровням управления) и горизонтали (по подразделениям).

#### **Кейс-задача к теме 4 «Деловая беседа как вид делового общения»:**

- 1) Представьте себя в качестве руководителя определённой организации. Подготовьте два текста выступления с идентичным содержанием, подразумевающих различные стили руководства, для сотрудников. Тема выступления может касаться выполнения той или иной задачи или контроля.
- 2) Обоснуйте выбор того или иного стиля.

#### **Кейс-задача к теме 9 «Конфликты в деловом общении и пути их разрешения»:**

Условие:

В беседе с руководителем фирмы работница сетовала на сложную моральную атмосферу в коллективе: «Многие, кого я считала друзьями, оказались людьми с «двойным дном». Беседуя с глазу на глаз, показывают себя милыми, отзывчивыми людьми. Но, группируясь по собственным интересам, готовы перешагнуть любого человека, не считаясь ни с какими этическими нормами».

Задание:

Приведите своё мнение в отношении действий руководителя фирмы и обоснуйте свою позицию.

### **6.3.1.4. Типовые варианты контрольных работ**

#### **Контрольная работы обобщающего характера (примерные варианты)**

##### **Вариант 1**

#### **Задание 1. Продолжите начатые предложения.**

1. К основным условиям, определяющим успешность проведения того или иного вида совещания, относятся такие, как ...
2. Подготовка к проведению служебного совещания требует от руководителя ...
3. Роль ведущего служебное совещание требует наличия таких личностных качеств, как ...
4. Наиболее частый вид проведения совещания – это ...
5. В рамках совещания при конфликте мнений могут иметь место две формы: ...

#### **Задание 2. Отметьте правильные ответы на вопросы.**

1. Какой из вопросов при приеме на работу позволяет выяснить, насколько кандидат откровенен и психологически уравновешен?
  - А. Почему Вы ищете работу?
  - В. Чем Вы можете быть полезны?
  - С. Каковы Ваши слабые стороны?
  - Д. Каковы Ваши самые сильные достижения?
  
2. При ответе на вопрос «На какую зарплату Вы рассчитываете?» следует указать:
  - а) заниженную сумму
  - б) завышенную сумму
  - в) среднюю сумму
  - г) нижнюю и верхнюю границы оплаты

**Задание 3. Соотнесите правую и левую стороны.**

1. Соотнесите мотивы общения с их содержанием.
 

|                     |   |
|---------------------|---|
| 1. мотив кооперации | а. максимизация выигрыша другого        |
| 2. индивидуализм    | б. минимизация различий в выигрышах     |
| 3. конкуренция      | в. максимизация общего выигрыша         |
| 4. альтруизм        | г. максимизация собственного выигрыша   |
| 5. равенство        | д. максимизация относительного выигрыша |
  
2. Соотнесите понятия с их содержанием.
 

|                 |   |
|-----------------|---|
| 1. вежливость   | а. сдержанность в общении, поведении, словах; отсутствие тщеславия, высокомерия |
| 2. корректность | б. деликатность, соответствие чувству меры                                      |
| 3. тактичность  | в. правильность, точность слов  |
| 4. скромность   | г. соблюдение правил этикета  |
  
3. Соотнесите составляющие коммуникативной культуры с их содержанием.
 

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. эмпатия            | а. естественность                            |
| 2. аутентичность      | б. истинность, соответствие действительности |
| 3. толерантность      | в. способность к сопереживанию               |
| 4. непосредственность | г. терпимость, проявление снисходительности  |

**Задание 4. Ответьте на предложенный вопрос в виде развернутого сочинения или эссе:**

Каковы, по Вашему мнению, сильные и слабые стороны современной российской журналистики?

**Вариант 2**

**Задание 1. Продолжите начатые предложения.**

1. Публичная презентация предполагает соблюдение следующих правил: ...
2. Внутренняя нисходящая презентация предполагает выступление ...

**Задание 2. Вставьте по смыслу пропущенные слова.**

1. Ведущий принцип коммуникации, сформулированный \_\_\_\_\_, это принцип \_\_\_\_\_, который представляет собой совокупность \_\_\_\_\_.
  
2. Принцип \_\_\_\_\_ направленности в деловом общении – это непричинение ущерба \_\_\_\_\_, ради которого стороны вступили во взаимодействие; умение \_\_\_\_\_ ситуацию





мимика).

12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения».
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении.
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.
19. Дайте определение термина «коммуникация». Приведите основную классификацию коммуникаций.
20. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.
21. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
22. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
23. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
24. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
25. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
26. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
27. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
28. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
29. Какие способы передачи информации вы знаете?
30. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
31. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
32. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
33. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
34. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора?
35. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
36. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью проводятся пресс-конференции? В чем специфика проведения пресс-конференции?
37. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы

- знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам?
39. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
  40. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
  41. Как сделать презентацию неординарным событием? Каковы особенности презентации товара при продаже?
  42. Какие бывают типы презентаций? Что такое презентация с удовлетворением потребностей? Что такое презентация с решением проблемы?
  43. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? Как осуществить анализ личных целей? Что значит проанализировать свой товар?
  44. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
  45. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
  46. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться?
  47. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других?
  48. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
  49. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете?
  50. Что представляет собой общение как коммуникация?
  51. Какова интерактивная функция общения?
  52. Что представляет собой перцептивная функция общения?
  53. В чем специфика познавательного общения?
  54. В чем специфика убеждающего общения?
  55. В чем специфика экспрессивного общения?
  56. В чем специфика суггестивного общения?
  57. В чем специфика ритуального общения?
  58. Каковы основные характеристики делового общения?
  59. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций?
  60. Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций.

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

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценивании компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включенности в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

**Текущая аттестация обучающихся.** Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО МПСУ и является обязательной.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных им работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

**Промежуточная аттестация обучающихся.** Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО «МПСУ» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с учебным планом на 2 курсе, в 3 семестре для очной и очно-заочной формы обучения, и на 1 курсе во 2 семестре для заочной формы обучения в виде зачета в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Знания умения, навыки обучающегося на экзамене оцениваются как: «зачтено», «не зачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) основная учебная литература:**

1. Киселёва Н.И., Деловые коммуникации: учебник / Н.И. Киселёва, А.В. Новиков; под ред. А.Г. Тюрикова, Л.И. Чернышовой. – М.: КноРус, 2022. – 280 с. – ISBN 978-5-406-08092-4. – URL: <http://old.book.ru/book/939061> (дата обращения: 18.03.2022). – Текст: электронный.
2. Федорова А.В., Основы деловой и публичной коммуникации: учебное пособие /

А.В. Федорова. – М.: КноРус, 2022. – 218 с. – ISBN 978-5-406-06516-7. – URL: <http://old.book.ru/book/939827> (дата обращения: 18.03.2022). — Текст: электронный.

3. Сенчагов В.К. Экономическая безопасность России. Общий курс: учебник / под ред. В.К. Сенчагова. – 6-е изд. – М.: Лаборатория знаний, 2020. – 818 с. Систем. требования: Adobe Reader XI; экран 10". – ISBN 978-5-00101-840-7. – Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/ru/book/ISBN9785001018407.html> (дата обращения: 07.07.2023). – Режим доступа: по подписке.

**б) дополнительная учебная литература:**

1. Мишина Л.А. Связи с общественностью: шпаргалка: учебное пособие: [16+] / Л.А. Мишина; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов: Научная книга, 2020. – 32 с.: табл. – Режим доступа по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578510> (дата обращения: 18.03.2022). – ISBN 978-5-9758-2014-3. – Текст: электронный.
2. Белгородцева Э.И., Основы педагогической и спортивной этики: учебник / Э.И. Белгородцева, Н.В. Кожевникова; под ред. В.И. Криличевского. – М.: КноРус, 2019. – 286 с. – ISBN 978-5-406-07206-6. – URL: <https://book.ru/book/931830> (дата обращения: 24.02.2022). – Текст: электронный.
3. Блинов А.О., Этика деловых отношений: учебник / А.О. Блинов, И.Е. Лыскова. – М.: КноРус, 2018. – 175 с. – ISBN 978-5-406-05670-7. – URL: <http://book.ru/book/923520> (дата обращения: 24.02.2022). – Текст: электронный.

**8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

| <b>Вид деятельности</b> | <b>Методические указания по организации деятельности студента</b>   |
|-------------------------|---|
| Лекция                  | Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. |
| Практические занятия    | Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.  |
| Индивидуальные задания  | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.  |
| Самостоятельная работа  | Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности  |

мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся.

Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий).

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, которое включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценивания. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;
- организация самопроверки,
- взаимопроверка выполненного задания в группе;
- обсуждение результатов выполненной работы на занятии;
- проведение письменного опроса;
- проведение устного опроса;
- организация и проведение индивидуального собеседования;
- организация и проведение собеседования с группой;

|            |   |
|------------|---|
|            | – защита отчетов о проделанной работе.  |
| Опрос      | <p>Опрос – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.</p> <p>Проблематика, выносимая на опрос, определена в заданиях для самостоятельной работы обучающихся, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.</p>   |
| Коллоквиум | <p>Коллоквиум – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала.</p> <p>В рамках поставленной цели решаются следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала;</li> <li>– развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей;</li> <li>– расширение навыков самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся;</li> <li>– развитие умений обобщения различных литературных источников;</li> <li>– предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу.</li> </ul> <p>В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– о качестве лекционного материала;</li> <li>– о сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций;</li> <li>– о сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий;</li> <li>– об уровне самостоятельной работы учащихся;</li> <li>– об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения;</li> <li>– о степени эрудированности учащихся;</li> <li>– о степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися.</li> </ul> <p>В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы;</li> <li>– о недостатках самостоятельной проработки материала;</li> <li>– о своем умении излагать материал;</li> <li>– о своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения.</li> </ul> <p>В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство студентов группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике.</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>При работе с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несоответствующие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.</p>   |
| Тестирование  | <p>Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности;</li> <li>– письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов.</li> </ul> <p>Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу, рассчитанных по времени на целое занятие. Оценка результатов тестирования может проводиться двумя способами:</p> <p>1) по 5-балльной системе, когда ответы студентов оцениваются следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «отлично» – более 80% ответов правильные;</li> <li>- «хорошо» – более 65% ответов правильные;</li> <li>- «удовлетворительно» – более 50% ответов правильные.</li> </ul> <p>Обучающиеся, которые правильно ответили менее чем на 70% вопросов, должны в последующем пересдать тест. При этом необходимо проконтролировать, чтобы вариант теста был другой;</p> <p>2) по системе зачет-незачет, когда для зачета по данной дисциплине достаточно правильно ответить более чем на 70% вопросов.</p> |
| Подготовка к итоговой аттестации по учебной дисциплине (экзамену / зачету / зачету с оценкой) | <p>При подготовке к итоговой аттестации по учебной дисциплине (экзамену / зачету / зачету с оценкой) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к итоговой аттестации по учебной дисциплине – это повторение всего материала дисциплины. При подготовке к итоговой аттестации по учебной дисциплине обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка к итоговой аттестации по учебной дисциплине включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– аудиторная и самостоятельная работа в течение семестра;</li> <li>– непосредственная подготовка в дни, предшествующие аттестации по темам учебной дисциплины;</li> <li>– подготовка по вопросам к итоговой аттестации по учебной дисциплине.</li> </ul> <p>Для успешной к итоговой аттестации по учебной дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• все основные вопросы, указанные в рабочей программе дисциплины, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить;</li> <li>• указанные в рабочей программе формируемые компетенции в результате освоения учебной дисциплины должны быть продемонстрированы студентом;</li> <li>• семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокому баллу при</li> </ul>          |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>итоговой аттестации по учебной дисциплине;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• начинать подготовку к итоговой аттестации по учебной дисциплине необходимо с первой лекции и первого семинара.</li> </ul> |
|--|--|

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине необходимо использование следующих помещений и материально-технического обеспечения:

- аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная учебной мебелью: парты, и стулья для обучающихся, учебная доска; стол и стул преподавателя;
- технические средства обучения: персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран или интерактивная доска, или плазменная панель);
- помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

### **10.1 Лицензионное программное обеспечение:**

1. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional – OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 10 – OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера) и по договору № 2/11/2016-1546 от 02.11.2016г.
3. Программный пакет Microsoft Office 2016 Professional Plus – по договору № 2/11/2016-1546 от 02.11.2016г.
4. Комплексная система антивирусной защиты ESET NOD32 Antivirus Business Edition – лицензия № ЗАЧ-69Х-АВК, действует до 13.10.2023г.

### **10.2. Электронно-библиотечные системы:**

1. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS ([www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)). Договор № 9599/22 П на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPR BOOKS от 10.10.2022г.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ([www: http://elibrary.ru](http://elibrary.ru)). Ресурс доступен всем пользователем после регистрации. Лицензионный договор № 350-12/21 от 16.12.21 г.
3. Автоматизированная информационная библиотечная система «МегаПро» Договор №9/10-2012г.
2. Коллекция «Легендарные книги» ЭБС Юрайт (<https://biblioonline.ru/catalog/legendary> и <https://urait.ru/catalog/legendary>) Ресурс доступен всем без регистрации. Договор с ООО «Электронное издательство Юрайт» на безвозмездное использование произведений раздел «Легендарные Книги» от 31.01.2020г.
3. Образовательная платформа «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>. Договор № 4996 на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной

платформе «Электронное издательство Юрайт» от 11.01.2022г.

4. Платформа ВКР-ВУЗ-размещение, хранение материалов и поиск заимствования (<http://vkr-vuz.ru>). Лицензионный Договор № 8966/22 на предоставления доступа к платформе ВКР-ВУЗ от 01.02.2022г.

### **10.3. Современные профессиональные баз данных:**

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации: <http://pravo.gov.ru>
2. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании»: <http://www.ict.edu.ru>
3. Научная электронная библиотека: <http://www.elibrary.ru/>
4. Национальная электронная библиотека <http://www.nns.ru/>
5. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки: <http://www.rsl.ru/ru/root3489/all>
6. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных: <http://webofscience.com>
7. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН): <http://neicon.ru>
8. Базы данных издательства Springer: <https://link.springer.com>
9. База данных СКРИН (крупнейшая база данных по российским компаниям, отраслям, регионам РФ): [www.skrin.ru](http://www.skrin.ru)
10. Сайт Центрального Банка Российской Федерации: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)
11. Официальный сайт Федеральной службы по финансовым рынкам (ФСФР): [www.fesm.ru](http://www.fesm.ru)
12. Сайт РБК («РосБизнесКонсалтинг» – ведущая российская компания, работающая в сферах масс-медиа и информационных технологий): [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru)
13. Информационный портал Правительства Москвы: <http://www.mos.ru>
14. Информационный портал Управления государственной службы и кадров Правительства Москвы: [www.hr.mos.ru](http://www.hr.mos.ru)

### **10.4. Информационные справочные системы:**

1. Информационно-правовая система «Консультант+»: <https://cons-plus.ru>
2. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования: <http://fgosvo.ru>
3. Информационно-правовая система Гарант: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

## **11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обеспечения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы либо только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации. Возможно использование диктофона и других записывающих устройств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ОАНО ВО МПСУ. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории

пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами невизуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа One Loupe; речевой синтезатор «Голос».

## 12. Лист регистрации изменений

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета от «30» января 2023 г. протокол № 5

| № п/п | Содержание изменения   | Реквизиты документа об утверждении изменения                          | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1.    | Утверждена решением Ученого совета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 № 1016 | Протокол заседания Ученого совета от «30» января 2023 г. протокол № 5 | 01.09.2023              |
| 2.    |  |   |                         |
| 3.    |  |   |                         |