

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления



Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная/очно-заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Составитель: к.ф.н. доц. Башлаева М.С.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 №1016, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственное и муниципальное управление», локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и политологии на 2023-2024 уч. год.
Протокол № 10 от 26.06. 2023 г.

Зав. кафедрой



Л.Д. Текева

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|--|
| 1. Наименование дисциплины (модуля) | 4 |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы | 4 |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 7 |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 7 |
| 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий | 8 |
| (в академических часах) | 8 |
| 5.2. Виды занятий и их содержание | 22 |
| 5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий | 27 |
| 5.4. Примерная тематика курсовых работ | 27 |
| 6. Образовательные технологии | 27 |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 28 |
| 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций | 28 |
| 7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины | 33 |
| 7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям: | 33 |
| 7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен) | 35 |
| 7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов | 37 |
| 7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров | 66 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса | 68 |
| 8.1. Основная литература: | 68 |
| 8.2. Дополнительная литература: | 68 |
| 10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) | Ошибка! Закладка не определена. |
| 10.1. Общесистемные требования | Ошибка! Закладка не определена. |
| 10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .. | 69 |
| 10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения | 71 |

1. Наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

Цель изучения дисциплины – «Деловые коммуникации» является основа научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Для достижения цели ставятся задачи:

- ознакомить обучающихся с научно обоснованным представлением о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- – сформировать у обучающихся понимание специфики организации и осуществления различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;
- – способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности обучающихся;
- – сформировать у обучающихся умения выявлять психолого- коммуникативный потенциал деловых партнеров и осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего по направлению подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**, профиль: *Государственное и муниципальное управление* (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1. О.17

(Б1. О.17) относится к базовой части Б1.

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе в 5 семестре.

| МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП | |
|---|----------|
| Индекс | Б1. О.17 |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» является базовой, обязательной; знакомит студентов с самыми общими представлениями о профессии и опирается на входные знания, полученные в общеобразовательной школе и на 1-2 курсах | |
| Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо для успешного освоения дисциплин профессионального цикла «Этика государственной и муниципальной службы», «Связи с общественностью в органах власти», «Управление проектами» и другие. | |

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

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

| Код компетенций | Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП | Индикаторы достижения компетенций | Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами |
|-----------------|--|--|---|
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <p>УК-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</p> <p>УК-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий</p> <p>УК-4.4 выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный</p> <p>УК-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения</p> <p>УК-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения</p> | <p><i>Знать:</i> основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства; типологии коммуникативных барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации.</p> <p><i>Уметь:</i> подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении. Завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации; организовывать свое рабочее время</p> <p><i>Владеть:</i> культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации отношений; методами самоорганизации рабочего времени</p> |
| ОПК-7 | Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, | ОПК-7.1. Определяет поиск информации, характеризующей природу, факторы конструктивного управления внутриорганизационными и межведомственными коммуникациями, обеспечивает | <i>Знать:</i> основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; приемы четкого, |

| | | | |
|-------------|---|---|--|
| | институтами гражданского общества, средствами массовой информации. | взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ОПК-7.2. Выбирает соответствующее содержанию профессиональных задач инструментарий коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ОПК-7.3. Содержательно интерпретирует полученные результаты внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, используя профессиональную терминологию | сжатого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации; <i>Уметь:</i> эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций <i>Владеть:</i> навыками проектирования организационных действий . практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты); уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; |
| ПК-9 | Способен осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации | ПК-9.1. Умеет строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов; ПК-9.2. Знает основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; ПК-9.3. Владеет методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений ПК-9.4. Владеет навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций | <i>Знать:</i> статус, типовой состав и организационно-функциональное содержание национальных, конфессиональных и должностных регламентовосновные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности; методы самоорганизации рабочего времени, рационального применения важнейших ресурсов; особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними. <i>Уметь:</i> строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов; налаживать трудовые и профессиональные отношения с иными исполнителями; |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | рационально использовать ресурсы <i>Владеть:</i> навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; представлениями о характеристиках исполнителей; навыками эффективного использования ресурсов |
|--|--|--|---|

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 108 академических часа.

| Объём дисциплины | Всего часов | |
|--|--------------------------|---------------------------------|
| | Для очной формы обучения | для очно-заочной формы обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины | 108 | 108 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего) | | |
| Аудиторная работа (всего): | 54 | 40 |
| в том числе: | | |
| лекции | 36 | 20 |
| семинары, практические занятия | 18 | 20 |
| практикумы | | |
| лабораторные работы | | |
| Внеаудиторная работа: | | |
| консультация перед зачетом | | |
| Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др. | | |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 54 | 50 |
| Контроль самостоятельной работы | | 18 |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен) | экзамен | экзамен |

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

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

Для очной формы обучения

| № п/ п | Раздел, тема дисциплины | Общая трудо- емкость (в часах) | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | |
|---|---|---|--|----|-----|---------------------|--|-------------------------------|
| | | всего | Аудиторные уч. занятия | | | Сам. рабо- та | Планиру- емые ре- зультаты обучения | Формы текущего контроля |
| | | | Лек | Пр | Лаб | | | |
| Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации». | | | | | | | | |
| 1. | Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации | 4 | 2 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Устный опрос |
| 2. | Сущность, виды и формы делового общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации; Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи; Основы устного общения. | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |
| 3. | Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных | 8 | 4 | | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|---|------------------------|------------|
| | отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативноуправленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора | | | | | | | |
| 4. | Речь как источник информации. Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Культура речи. Виды речи. Невербальные и вербальные средства общения. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов | 6 | | 2 | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Блиц-опрос |
| 5. | Беседа как форма коммуникаций. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы | 6 | 2 | | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |
| 6. | Психологические основы делового общения. Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере образования. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и | 6 | | 2 | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Реферат |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|---|------------------------|-----------------------|
| | <p>методы выявления необходимых профессиональных качеств. Общение как основа человеческого бытия. Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Перцептивная и интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения. Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиции. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.</p> | | | | | | | |
| Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры. | | | | | | | | |
| 7. | <p>Тема: Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно-выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.</p> | 8 | 4 | | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Устный опрос |
| 8. | <p>Тема. Техника активного диалога и слушания. Сущность коммуникации, средства общения. Техники общения. Техники слушания. Об-</p> | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|--|---|------------------------|---|
| | щие требования к деловому телефонному диалогу. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке. | | | | | | | |
| 9. | Тема: Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Основные аспекты публичного выступления. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь). | 8 | 4 | | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |
| 10. | Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции. Техники публичного выступления. Выступление на митинге. Выступление на собрании. Выступление на совещании. Регламент. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения внимания. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией Творческое задание |
| 11. | Деловые переговоры. Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асим- | 6 | 4 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Блиц опрос |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|------------------------|--------------------|
| | метричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону. | | | | | | | |
| 12. | Тема: Приёмы и их обслуживание. Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола. | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |
| 13. | Тема Конфликты в деловом общении. Понятие конфликта. Конфликты и его структура. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта. | 6 | 4 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |
| Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста | | | | | | | | |
| 14. | Основы коммуникативной компетентности специалиста. Понятие и структура коммуникативной компетентности. Признаки коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная личность. Характеристика коммуникативных умений. Ораторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации. Риторика | 6 | | 2 | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|--|---|------------------------|-----------------------|
| | – учение о речевом воспитании личности. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях. | | | | | | | |
| 15. | Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией; Характеристики групповых процессов в организации; Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикorporативный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании; Рекламная коммуникация и её схема. Культура деловых коммуникаций. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. | 6 | 4 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |
| 16. | Психологический климат в трудовом коллективе. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжела- | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|--|---|------------------------|-----------------------|
| | тельности, | | | | | | | |
| 17. | Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации | 6 | 4 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |
| 18. | Документы при поступлении на работу. Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме. Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток. | 2 | | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |
| 19. | Презентация, самопрезентация. Цели, подготовка и проведение презентации. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный). | 6 | 4 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |
| 20. | Проблемы межкультурной коммуникации. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Ки- | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |

| | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-----------|--|-----------|--|-----------|
| | тай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа. | | | | | | | |
| | Всего | 108 | 36 | 18 | | 54 | | 36 |

Для очно-заочной формы обучения

| № п/п | Раздел, тема дисциплины | Общая трудоемкость (в часах) | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | | |
|---|---|------------------------------|---|------------------------|----|-----|-------------|---------------------------------|-------------------------|
| | | | всего | Аудиторные уч. занятия | | | Сам. работа | Планируемые результаты обучения | Формы текущего контроля |
| | | | | Лек | Пр | Лаб | | | |
| Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации». | | | | | | | | | |
| | Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации | 4 | 2 | | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Устный опрос |
| 22. | Сущность, виды и формы делового общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации; Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи; Основы устного общения. | 4 | | 2 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |
| 23. | Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; фор- | 6 | 2 | | | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|--|---|------------------------|------------|
| | мула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативноуправленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора | | | | | | | |
| 24. | Речь как источник информации. Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Культура речи. Виды речи. Невербальные и вербальные средства общения. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов | 6 | | 2 | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Блиц-опрос |
| 25. | Беседа как форма коммуникаций. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы | 6 | 2 | | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |
| 26. | Психологические основы делового общения. Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере образования. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Реферат |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|---|------------------------|-----------------------|
| | <p>бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и методы выявления необходимых профессиональных качеств. Общение как основа человеческого бытия. Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.</p> | | | | | | | |
| Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры. | | | | | | | | |
| 27. | <p>Тема: Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно-выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.</p> | 6 | 2 | | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Устный опрос |
| 28. | <p>Тема. Техника активного диалога и слушания. Сущность коммуникации, средства общения. Техники общения. Техники слушания. Общие требования к деловому телефонному диалогу. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.</p> | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |
| 29. | <p>Тема: Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Основные аспекты публичного выступления. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь).</p> | 4 | 2 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|--|---|------------------------|---|
| 30. | <p>Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.</p> <p>Техники публичного выступления. Выступление на митинге. Выступление на собрании. Выступление на совещании. Регламент. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения внимания. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты</p> | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией Творческое задание |
| 31. | <p>Деловые переговоры. Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.</p> | 4 | 2 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Блиц опрос |
| 32. | <p>Тема: Приёмы и их обслуживание. Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.</p> | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|---|------------------------|--------------------|
| 33. | <p>Тема Конфликты в деловом общении. Понятие конфликта. Конфликты и его структура. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом.</p> <p>Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.</p> | 4 | 2 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |
| Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста | | | | | | | | |
| 34. | <p>Основы коммуникативной компетентности специалиста. Понятие и структура коммуникативной компетентности. Признаки коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная личность. Характеристика коммуникативных умений. Ораторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации. Риторика – учение о речевом воспитании личности. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях.</p> | 6 | | 2 | | 4 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|--|--|---|------------------------|-----------------------|
| 35. | <p>Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией; Характеристики групповых процессов в организации; Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикorporативный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании; Рекламная коммуникация и её схема. Культура деловых коммуникаций. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.</p> | 4 | 2 | | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Доклад с презентацией |
| 36. | <p>Психологический климат в трудовом коллективе. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,</p> | 4 | | 2 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Творческое задание |
| 37. | <p>Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных до-</p> | 4 | 2 | | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 | Тест |

| | | | | | | | |
|-----|--|------------|-----------|-----------|--|-----------|---|
| | кументов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации | | | | | | |
| 38. | Документы при поступлении на работу. Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме. Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток. | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 Доклад с презентацией |
| 39. | Презентация, самопрезентация. Цели, подготовка и проведение презентации. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, уважаемый, оптимально настроенный). | 4 | 2 | | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 Доклад с презентацией |
| 40. | Проблемы межкультурной коммуникации. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа. | 4 | | 2 | | 2 | ОПК -7 УК-4 ПК-9 Доклад с презентацией |
| | Контроль | 18 | | | | | |
| | Всего | 108 | 20 | 20 | | 50 | |

5.2. Виды занятий и их содержание

5.2.1. Тематика и краткое содержание лекционных занятий

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

ТЕМА: Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет.
2. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.
3. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.
4. Социальные основы деловых коммуникаций.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

ТЕМА: Служебное общение.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.
2. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).
3. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; техника убеждения).
4. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

ТЕМА: Беседа как форма коммуникации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
2. Модель организации деловой беседы

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

ТЕМА: Речевая культура делового человека и публичное выступление.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Основные качества речи, изобразительно-выразительные средства языка, речевой этикет.
2. Виды выступлений.
3. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.
4. Аргументация и структура выступления.
5. Выступление на совещании, собрании.
6. Особенности выступления на митинге.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

ТЕМА: Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Основные аспекты публичного выступления.
2. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь).

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

ТЕМА: Деловые переговоры.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Виды, цели, условия переговоров.
2. Этапы переговорного процесса.
3. Искусство ведения переговоров.
4. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений.
5. Участники переговоров.
6. Этические приёмы ведения деловых переговоров. Этическая позиция председательствующего. Морально-этические условия заключения договора.
7. Приёмы убеждения и аргументации. Барьеры и ошибки общения.
8. Подготовка к переговорам.
9. Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров.
10. Особенности деловых переговоров.
11. Работа переводчика на деловых переговорах.
12. Запись деловых переговоров.
13. Внешний облик участников.
14. Деловые переговоры с иностранцами. Этикет делового общения с иностранными партнёрами.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

ТЕМА: Конфликты в деловом общении.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Понятие конфликта. Конфликты и его структура.
2. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта.
3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.
4. Решение конфликта конструктивным способом.

5. ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

ТЕМА: Профессиональные коммуникации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией.
2. Характеристики групповых процессов в организации.
3. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы.
4. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.
5. Внутрикorporативный Public Relations.
6. Формирование коммуникаций внутри компании.
7. Рекламная коммуникация и её схема.
8. Культура деловых коммуникаций
9. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения.
10. Коммуникации в конфликтных ситуациях.
11. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.

12. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

ТЕМА: Официально-деловая письменная речь..

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Стиль и оформление служебных документов.
2. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа.
3. Типы официальных документов.
4. Структура и содержание служебных документов.
5. Требования к составлению служебных документов различных типов.
6. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

ТЕМА: Презентация, самопрезентация.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Цели, подготовка и проведение презентации.
2. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям.
3. Значение создания положительного имиджа для делового человека.
4. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации.
5. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, уважаемый, оптимально настроенный).

5.2.2. Тематика и краткое содержание практических занятий

Раздел 1. Предмет этики как науки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

ТЕМА: Сущность, виды и формы делового общения.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Характеристика и содержание общения.
2. Перцептивная и коммуникативная сторона общения.
3. Особенности понимания в процессе коммуникации.
4. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации.
5. Психология поведения человека в процессе коммуникации.
6. Принципы эффективного общения.
7. Психологические характеристики речи.
8. Основы устного общения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

ТЕМА: Речь как источник информации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.
2. Культура речи.
3. Виды речи.
4. Невербальные и вербальные средства общения.
5. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации.
6. Формы вербальной коммуникации.
7. Невербальная коммуникация и её структура.
8. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Психологические основы делового общения.

1. Общие понятия о науке психологии.
2. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду.
3. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности.
4. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность.
5. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и методы выявления необходимых профессиональных качеств.
6. Общение как основа человеческого бытия. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.
7. Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.
8. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения.
9. Перцептивная и интерактивная сторона общения.
10. Трансактная модель общения. Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
11. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Техника активного диалога и слушания.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Сущность коммуникации, средства общения.
2. Техники общения.
3. Техники слушания.
4. Общие требования к деловому телефонному диалогу.
5. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога.
6. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Подготовка к публичному выступлению.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Виды публичного выступления
2. Этапы подготовки к публичному выступлению.
3. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.
4. Техники публичного выступления.
5. Выступление на митинге.
6. Выступление на собрании.
7. Выступление на совещании.
8. Регламент.

9. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения внимания.
10. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Приёмы и их обслуживание

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Виды деловых приёмов.
2. Организация деловых приёмов.
3. Общие правила составления меню для приёмов.
4. Сервировка стола.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7

Тема: Основы коммуникативной компетентности специалиста. Профессиональная коммуникация.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Понятие и структура коммуникативной компетентности.
2. Признаки коммуникативной компетентности.
3. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной.
4. Коммуникативная личность.
5. Характеристика коммуникативных умений. (
6. Ораторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации.
7. Риторика – учение о речевом воспитании личности
8. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения.
9. Барьеры коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях.
11. Коммуникации в конфликтных ситуациях.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8

Тема: Психологический климат в трудовом коллективе.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Понятие «трудовой коллектив». Социально- психологический климат: понятие, структура, модели.
2. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
3. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9

Тема: Документы при поступлении на работу.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Приём на работу и собеседование.
2. Процесс собеседования.
3. Представление нового сотрудника коллективу.
4. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу.

5. Составление резюме.
6. Деловая корреспонденция.
7. Фирменные бланки и визитные карточки.
8. Оформление визиток.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №10

Тема: Проблемы межкультурной коммуникации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.
5. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока.
6. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.

5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.4. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

-задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5... 10 ошибок);

-вести алгоритм выработки общего мнения (решения);

-назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2.Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3.Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

| Уровни | Индикаторы | Качественные критерии оценивание |
|--------|------------|----------------------------------|
|--------|------------|----------------------------------|

| сформированности компетенции | | 2 балла | 3 балла | 4 балла | 5 баллов |
|------------------------------|--|--|--|--|--|
| ОПК -7 | | | | | |
| Базовый | <p><i>Знать:</i> основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций;</p> <p><i>Уметь:</i> эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками проектирования организационных действий . практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты);</p> | <p>Не знает значительной части программно-материала, плохо ориентируется в материале не знает основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций;</p> | <p>В целом знает современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, но не знает деталей, допускает неточности в формулировке , нарушает логическую последовательность в изложении программного материала</p> | <p>Студент демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей</p> | <p>Студент демонстрирует знание материала, знает все существующие способы приемы четкого, сжатого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации; умеет применять на практике теоретический материал, исчерпывающе и последовательно , четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий</p> |
| Повышенный | <p><i>Знать:</i> приемы четкого, сжатого и</p> | <p>не знает основные</p> | <p>Может передавать информацию уст-</p> | <p>в целом успешное, но содержащие</p> | <p>сформированное умение эффек-</p> |

| | | | | | |
|-------------|---|---|--|---|--|
| | <p>убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации; Уметь: анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций; навыками проектирования организационных действий. практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; Владеть: уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;</p> | <p>техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультации, ин- структурирования и др.; формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксесуары и др.; приемы четкого, сжатого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации</p> | <p>но и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека; организовывать рабочее место и деловое общение подчиненных; выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций;</p> | <p>отдельные пробы, выполнения практических задач в процессе деловых коммуникации</p> | <p>тивно использовать полученные теоретические знания при выполнении практикумов по деловым коммуникациям; умение организовать рабочее пространство для индивидуальной работы и профессионального общения, владеет правилами делового профессионального общения; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;</p> |
| УК-4 | | | | | |
| Базовый | <i>Знать:</i> основные теории и концепции | Студент не знает значительной части про- | обучающийся демонстрирует только основного мате- | Студент демонстрирует знание материала, не допускает суще- | Студент демонстрирует знание теоретические |

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|--|---|--|
| | <p>взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства; типологии коммуникативных барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации.</p> <p><i>Уметь:</i> подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;</p> <p><i>Владеть:</i> культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов;</p> | <p>граммного материала, плохо ориентируется в материале, не знает основы делового общения в профессиональной сфере; правила поведения в организации; правила публичного выступления; методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации</p> | <p>риала, но не знает деталей, допускает неточности в формулировке, нарушает логическую последовательность в изложении</p> | <p>ственных неточностей</p> | <p>основы делового общения в профессиональной сфере; правила поведения в организации; правила публичного выступления эффективной само презентации; принципы составления резюме, умеет применять на практике теоретический материал, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий</p> |
| <p>Повышенный</p> | <p>Знать: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации.</p> <p>Уметь: разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении; завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в про-</p> | <p>не умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры; эффективно использовать полученные теоретические знания, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями и выполняет самостоятельную работу, большинство заданий,</p> | <p>в целом успешное, но не сильное умение применять и эффективно использовать полученные теоретические знания;</p> | <p>в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или ошибки при разработке структуры деловых переговоров или публичного выступления как коммуникативного процесса, при определении оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей.</p> | <p>Знает основные методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации, Умеет разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации,</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <p>цессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;</p> <p>Владеть: подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации деловых отношений;</p> | <p>предусмотренных программой дисциплины, не выполнено</p> | | | <p>разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;</p> <p>Владеет основными инструментами эффективной деловой коммуникации.</p> |
|--|--|--|--|--|--|

ПК-9

| | | | | | |
|---------|---|--|--|--|---|
| Базовый | <p><i>Знать:</i> статус, типовой состав и организационно-функциональное содержание национальных, конфессиональных и должностных регламентов основные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности;</p> <p><i>Уметь:</i> строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;</p> | <p>Не знает статус, типовой состав и организационно-функциональное содержание национальных, конфессиональных и должностных регламентов основные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности; не умеет строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов; не владеет навыками информационного обеспечения процессов деловых</p> | <p>Студент демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности в формулировке, нарушает логическую последовательность в изложении</p> | <p>Студент демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей</p> | <p>Студент демонстрирует знание материала, знает теоретические основы делового общения в профессиональной сфере; функциональное содержание национальных, конфессиональных и должностных регламентов основные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности.</p> <p><i>Уметь</i> строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов;</p> <p><i>Владеет</i> навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;</p> |
|---------|---|--|--|--|---|

| | | | | | |
|------------|--|--|--|---|--|
| | | коммуникаций; | | | |
| Повышенный | <p>Знать: методы самоорганизации рабочего времени, рационального применения важнейших ресурсов; особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними.</p> <p>Уметь: налаживать трудовые и профессиональные отношения с другими исполнителями; рационально использовать ресурсы</p> <p>Владеть: методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; представлениями о характеристиках исполнителей; навыками эффективного использования ресурсов</p> | <p>Не знает методы рационального применения важнейших ресурсов; особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними, не умеет налаживать трудовые и профессиональные отношения с другими исполнителями; не владеет методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; представлениями о характеристиках исполнителей; навыками эффективного использования ресурсов</p> | <p>В целом успешное, но не системное умение применять и эффективно использовать полученные теоретические знания;</p> | <p>в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или ошибки при разработке механизмов деловых коммуникаций, налаживании профессиональных отношений с другими исполнителями, внутренних и внешних коммуникаций</p> | <p>Знает методы самоорганизации рабочего времени, рационального применения важнейших ресурсов; особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними.</p> <p>Умеет налаживать трудовые и профессиональные отношения с другими исполнителями;</p> <p>Владеет методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; представлениями о характеристиках исполнителей; навыками эффективного использования ресурсов</p> |

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.

4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.

42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.
43. Основные правила делового взаимодействия в системе государственной и муниципальной службы.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

-характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;

- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после навоящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)

1. Примерный перечень вопросов к экзамену по учебной дисциплине

«Деловые коммуникации»

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.
7. Виды общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры общения.
11. Психологические барьеры общения.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговорный процесс: сущность, этапы.
14. Метод принципиальных переговоров.
15. Публичное выступление как форма делового общения.
16. Особенности письменной деловой коммуникации.
17. Резюме: содержание, виды.
18. Конфликт в деловой коммуникации.
19. Способы преодоления конфликтной ситуации.
20. Стадии развития конфликта.
21. Структура коммуникативного процесса

22. Функции и виды коммуникации.
23. Основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
24. Структура общения
25. Суть перцептивной стороны общения
26. Основные функции вербальной коммуникации.
27. Основные характеристики видов речи.
28. Функции невербальной коммуникации
29. Основные компоненты невербальной коммуникации.
30. Характеристика основных видов барьеров коммуникации.
31. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации
32. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
33. Защитные механизмы в деловой коммуникации
34. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
35. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
36. Техники и методы аргументации
37. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
38. Стадии переговорного процесса
39. Суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости
40. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
41. Типичные затруднения при публичном выступлении
42. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
43. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
44. Отличие характера от темперамента
45. Роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном
46. Этические принципы деловых коммуникаций
47. Защиты от манипуляций в деловых коммуникациях
48. Правила эмпатического слушания
49. Причины конфликтов в деловом общении
50. Что такое конфликт и каковы его разновидности
51. Способы разрешения конфликтных ситуаций
52. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
53. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
54. Профессиональный стресс и каковы его причины
55. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
56. Раскройте сущность различных видов стресса.
57. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
58. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
59. Общие правила оформления документов
60. Деловые приёмы

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине

«Введение в профессию»:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекцион-

ного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов

Типовое контрольное задание: тест №1

- 1) Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
 - a) необходимо контролировать свои движения и мимику;
 - b) стараться интерпретировать реакции партнера;
 - c) понимать язык невербальных компонентов общения;
 - d) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

- 1) Служебные контакты должны строиться на...
 - a) партнерских началах
 - b) взаимном интересе
 - c) личной выгоде
 - d) корыстном интересе

- 2) Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
 - a) компетентности
 - b) тактичности и доброжелательности
 - c) грубости и резкости
 - d) конфликтности, возбудимости

- 4) Манипулятивное общение – это вид общения, при котором...
 - a) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - b) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - c) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

- 5) Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?
 - a) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - b) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - c) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - d) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;

- e) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- б). Тактика общения – это ...
- a) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
 - b) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
 - c) процесс двустороннего обмена информацией
- 7) Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
- a) доброжелательность;
 - b) порядочность;
 - c) тактичность;
 - d) уважительность;
 - e) эгоизм
- 8) Деловая беседа предполагает:
- a) использование лестии;
 - b) использование литературного языка;
 - c) комплементарное воздействие;
 - d) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
- 9) Как называется умение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
- a) бестактность;
 - b) воспитанность;
 - c) порядочность;
 - d) тактичность;
 - e) уважение
- 10) Специфической особенностью делового общения является...
- a) неограниченность во времени
 - b) регламентированность
 - c) отсутствие норм и правил
 - d) разговор по душам
- 11) Деловая беседа...
- a) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 - b) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 - c) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 - d) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Типовое контрольное задание: тест №2

1) На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- a) равенстве;
- b) свободе;
- c) справедливости;
- d) честности

2) Конфликт – это:

- a) борьба мнений;
- b) спор, дискуссия по острой проблеме;
- c) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- d) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- e) столкновение противоположных позиций.

3) Противоборство – это:

- a) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- b) столкновение интересов;
- c) нанесение взаимного ущерба;
- d) борьба мнений;
- e) соперничество по поводу какого-либо предмета.

4) Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- a) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- b) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- c) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- d) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- e) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

5) Конфликтная ситуация – это:

- a) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- b) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- c) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- d) причина конфликта;
- e) этап развития конфликта.

- 6) Причина конфликта – это:
- a) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - b) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 - c) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
 - d) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - e) то, из-за чего возникает конфликт.
- 7) То, из-за чего возникает конфликт, – это:
- a) мотивы конфликта;
 - b) позиции конфликтующих сторон;
 - c) предмет конфликта;
 - d) стороны конфликта;
 - e) образ конфликтной ситуации.
- 8) Инцидент – это:
- a) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
 - b) истинная причина конфликта;
 - c) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - d) то, из-за чего возникает конфликт;
 - e) необходимое условие конфликта.
- 9) Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает**
- a) соблюдение нейтралитета
 - b) нарушение правил этикета
 - c) понимание другого человека
 - d) представление себя другому человеку
- 10) Профессиональное общение руководителя зависит от...**
- a) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - b) установок и ценностей руководителя
 - c) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - d) все ответы верны
- 11) Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...**
- a) вышестоящее руководство
 - b) работники

- c) партнеры
- d) организация в целом

12) Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- a) персоналом
- b) высшим руководством
- c) подрядчиками
- d) клиентами

13) Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- a) организация и коррекция деятельности работников
- b) мотивирование деятельности подчиненных
- c) обеспечение представительства группы
- d) все ответы верны

14) Выход из конфликта предполагает –

- a) эскалацию конфликта
- b) игнорирование ситуации
- c) определение причины конфликта
- d) поиск путей решения конфликта

15) Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- a) Аристотель;
- b) Гегель;
- c) Кант;
- d) Сартр.

16) Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- a) долг;
- b) достоинство;
- c) ответственность;
- d) справедливость;
- e) честь

17) Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- a) благо;
- b) долг;
- c) счастье;
- d) честь

18) Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- a) все ответы верны;
- b) психологию делового общения;

- c) служебный этикет;
- d) технику делового общения;
- e) этику делового общения

19) Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- a) женщина первая представляется мужчине;
- b) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- c) младшие по возрасту представляются старшим;
- d) мужчина первым представляется женщине

20) Литературный язык не используется:

- a) в научной речи;
- b) в невербальном общении;
- c) в официально-деловой речи;
- d) в письменной речи;
- e) в профессиональном общении

21) Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- a) альтруизм;
- b) толерантность;
- c) честолюбие;
- d) эмпатия

22) На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- a) равенстве;
- b) свободе;
- c) справедливости;
- d) честности

23) Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- a) должностные обязанности;
- b) кодекс чести;
- c) корпоративная культура;
- d) правила внутреннего распорядка

24) Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- a) объекта, на который направлено мое действие;
- b) равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- c) человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- d) человек человеку – волк. Такова природа человека.

25) Ответственность – это:

- a) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- b) категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;

- c) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
- d) категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- e) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

26) Принцип, выражающий любовь к Родине:

- a) гуманизм;
- b) оптимизм;
- c) патриотизм;
- d) справедливость

27) Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- a) самобичевание;
- b) самовоспитание;
- c) самообразование;
- d) самоотречение;
- e) самопожертвование

28) Что должно лежать в основе служебных контактов?

- a) взаимный интерес;
- b) интересы дела;
- c) личная выгода;
- d) собственные амбиции;
- e) социальные и политические проблемы

29) Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- a) долг;
- b) совесть
- c) справедливость;
- d) честь;
- e) ответственность;

30) Если гражданский служащий выполняет неправомерное поручение своего руководителя, то:

- a) несет ответственность наравне с ним;
- b) ответственности не несет;
- c) несет ответственность один.

31) Какой орган выполняет функции по контролю за соблюдением требований к служебному поведению гражданских служащих и разрешению конфликта интересов?

- a) комиссия;
- b) инициативная группа;
- c) комитет.

- 32) Что из указанного не влечет увольнение гражданского служащего?**
- a) неумышленное предоставление неполных сведений об имущественных обязательствах своего супруга (супруги);
 - b) заведомо ложные сведения об имуществе гражданского служащего, принадлежащем ему на праве собственности;
 - c) непредставление данных о доходах, полученных несовершеннолетними детьми гражданского служащего.
- 33) Договор о поступлении на гражданскую службу и замещении соответствующей должности, который заключают представитель нанимателя и лицо, которое планирует проходить службу, называется:**
- a) Служебным контрактом;
 - b) Срочным трудовым договором;
 - c) Гражданско-правовым договором.
- 34) Что из указанного не входит в перечень существенных условий служебного контракта?**
- a) показатели эффективности работы госслужащего и связанные с ними условия оплаты труда;
 - b) правовой статус представителя нанимателя;
 - c) вопросы социального страхования, касающиеся профессиональной деятельности госслужащего.
- 35) Возрастной предел нахождения на гражданской службе составляет:**
- a) 65 лет;
 - b) 55 лет;
 - c) 70 лет.
- 36) На какой срок гражданскому служащему может быть установлено испытание, которое определяет степень его соответствия замещаемой должности?**
- a) от 1 месяца до 1 года;
 - b) от 2 до 6 месяцев;
 - c) от 3 до 9 месяцев.
- 37) Если гражданский служащий решил расторгнуть служебный контракт по собственному желанию, то он обязан предупредить об этом представителя нанимателя:**
- a) письменно за две недели;
 - b) в любой форме не менее чем за семь дней;
 - c) письменно за 10 дней.
- 38) Что из указанного является грубым нарушением гражданским служащим должностных обязанностей?**
- a) прогул;
 - b) недостаточная квалификация;
 - c) неисполнение должностных обязанностей.
- 39) Проведение аттестации гражданских служащих возложено на:**
- a) кадровых работников;
 - b) бухгалтерию;
 - c) профсоюзные организации.

- 40) Дополнительный оплачиваемый отпуск за выслугу лет при стаже гражданской службы 14 лет составляет:**
- 7 календарных дней;
 - 10 рабочих дней;
 - 5 рабочих дней.
- 41) Подробные должностные обязанности, права и ответственность гражданского служащего содержатся в:**
- Должностном регламенте;
 - Служебном контракте;
 - Федеральном законе.
- 42) Дисциплинарное взыскание применяется к гражданскому служащему не позднее ___ месяца (ев) со дня его обнаружения:**
- одного;
 - трех;
 - шести.
- 43) Какие взыскания предусмотрены в гражданской службе за несоблюдение запретов и требований в сфере противодействия коррупции?**
- Замечание, выговор, предупреждение о неполном должностном соответствии;
 - Общественное порицание, устное замечание, выговор, строгий выговор, предупреждение о неполном должностном соответствии;
 - Устное замечание, выговор, штраф, предупреждение о неполном должностном соответствии.
- 44) Разногласие, возникшее между гражданским служащим и представителем нанимателя по вопросам применения норм закона или служебного контракта, которое направлено в соответствующую комиссию, называется:**
- индивидуальным служебным спором;
 - утратой доверия;
 - конфликтом интересов.
- 45) Какой орган не уполномочен рассматривать индивидуальные служебные споры?**
- Аттестационная комиссия;
 - Суд;
 - Комиссия государственного органа по служебным спорам.
- 46) По способу замещения должностей гражданские служащие делятся на:**
- избранных по конкурсу и назначаемых без проведения конкурса;
 - руководителей, помощников, специалистов и обеспечивающих специалистов;
 - замещающих должности в представительных, исполнительных или судебных органах власти.
- 47) Гражданский служащий вправе обжаловать наложенное на него дисциплинарное взыскание:**
- в суде или в комиссии по служебным спорам;
 - у вышестоящего руководителя;
 - в профсоюзной организации.
- 48) К дополнительным выплатам денежного содержания гражданского служащего не относится:**
- оклад за классный чин;

- b) ежемесячное денежное поощрение;
- c) премия за выполнение особо важного задания.

Типовое контрольное задание: тест №3

- 1. Чье восприятие образа другого человека более объективно?**
 - a) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
 - b) эмоциональной женщины;
 - c) человека авторитарного типа;
 - d) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
 - e) человека с низкой самооценкой.

- 2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**
 - a) необходимо контролировать свои движения и мимику;
 - b) стараться интерпретировать реакции партнера;
 - c) понимать язык невербальных компонентов общения;
 - d) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
- 3. Деловой этикет включает в себя группы правил**
 - a) нормы, взаимодействие равных по статусу
 - b) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
 - c) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - d) приказы подчиненного для руководителя

- 4. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает**
 - a) соблюдение нейтралитета
 - b) нарушение правил этикета
 - c) понимание другого человека
 - d) представление себя другому человеку
- 5. Процесс двустороннего обмена информацией – это ...**
 - a) тактика общения;
 - b) коммуникативная компетентность;
 - c) коммуникация
- 6. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми – это ...**
 - a) тактика общения;
 - b) коммуникативная компетентность;
 - c) коммуникация

- 7. «Контакт масок» – это вид общения, при котором ...**
 - a) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
 - b) партнера оценивают, как нужный или мешающий объект;
 - c) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

- 8. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором ...**

- a) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- b) партнера оценивают, как нужный или мешающий объект;
- c) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

9. Примитивное общение – это вид общения, при котором ...

- a) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- b) партнера оценивают, как нужный или мешающий объект;
- c) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

10. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- a) польза, выгода, трудолюбие;
- b) справедливость, добро, благо;
- c) честь, свобода, вера.

11. Высококультурный человек всегда:

- a) законопослушный, морально устойчивый;
- b) потенциальный бездельник;
- c) преступник;
- d) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- e) честлюбивый

12. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- a) авторитет;
- b) имидж;
- c) популярность;
- d) престиж;
- e) репутация

13. Тактичность - это:

- a) внутренний голос человека;
- b) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- c) сделал, и что хотел сделать;
- d) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- e) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- f) эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

14. Укажите основные категории этики

- a) добро и зло;
- b) пространство и время;
- c) свобода;
- d) совесть

15. Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилем есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- a) В.С.Соловьев;
- b) Л.Н.Толстой;
- c) Н.А.Бердяев;
- d) С.Н.Булгаков;
- e) Ф.М.Достоевский

16. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- a) безусловная исполнительность;
- b) бюрократизм;
- c) гуманизм;
- d) законность;
- e) справедливость

17. Целеполагающие категории этики:

- a) добро и зло;
- b) долг и совесть;
- c) смысл жизни и счастье;
- d) честь и достоинство

18. Честь и достоинство – это ...

- a) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- b) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- c) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- d) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

19. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- a) взаимный интерес;

- b) интересы дела;
- c) личная выгода;
- d) собственные амбиции;
- e) социальные и политические проблемы

20. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- a) долг;
- b) совесть
- c) справедливость;
- d) честь;
- e) ответственность;

21. Под служебной этикой понимают:

- a) свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности
- b) совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности
- c) область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии
- d) вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих;
- e) форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности

22. Этический кодекс это:

- a) область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии
- b) свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности
- c) форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности
- d) вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих
- e) совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности

23. В условиях сложного государственного строительства в России деятельность государственных служащих в той или иной степени политизируется. В связи с этим, принци
- a) корпоративной
 - b) административной
 - c) управленческой
 - d) политической
 - e) профессиональной
24. Под административной этикой понимают:
- a) форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности
 - b) свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности
 - c) вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих
 - d) совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности
 - e) область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии
25. Под профессиональной этикой понимают:
- a) форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности
 - b) свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности
 - c) область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии
 - d) совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности
 - e) вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих
26. Имидж в переводе с английского языка означает:
- a) впечатление
 - b) образ

с) оценка

27. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:

а) синонимами

б) четко взаимосвязанными понятиями

с) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками

28. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:

а) общие физические данные, мимика, среда обитания

б) коммуникабельность, уровень нравственности

с) А и Б

29. Формирование делового имиджа следует начинать с ...

а) создания имидж-портрета

б) выбора стратегии

с) формулирования имиджевых целей

30. Чему должна соответствовать рабочая одежда?

а) внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании)

б) интересам, нормам и вкусам клиентов организации

с) времени года

31. Для менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при формировании положительного имиджа целесообразно использовать стратегию ...

а) формирования целевого имиджа

б) формирования универсального имиджа

с) «креативный взрыв»

32. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...

а) строгой и элегантной

б) дорогой и модной

с) яркой и стильной

33. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:

а) трёх

б) четырёх

с) двух

34. Вербальным элементом имиджа является ...

- a) речь
- b) одежда
- c) почерк

35. Дресс-код – это ...

- a) форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций
- b) иностранная забава
- c) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

Типовое контрольное задание: тест №3

1. Сферами делового общения являются:
 - А. служебная
 - Б. коммуникативная
 - В. культурная
 - Г. личная
2. Характеристиками делового общения являются:
 - А. регламентация
 - Б. свобода действий
 - В. детерминированность
 - Г. перцепция
3. Коммуникативная сторона общения это:
 - А. процесс обмена информацией между двумя людьми
 - Б. процесс восприятия людьми друг друга
 - В. процесс взаимодействия между людьми
 - Г. все ответы верны
4. Моральные нормы это:
 - А. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в конкретной семье
 - Б. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в обществе в различных жизненных сферах
 - В. Оба ответа верны
 - Г. Нет правильного ответа
5. Уровень делового общения, при котором один из собеседников постоянно подавляет второго, называется
 - А. Примитивный
 - Б. Манипулятивный
 - В. Высший
 - Г. Авторитарный
6. Заменителями слов и фраз в общении являются:
 - А. жесты – регуляторы
 - Б. жесты – иллюстраторы

- В. жесты – эмблемы
 Г. жесты – адапторы
7. Когда в процессе аргументации мы делаем вид, что не слышим аргументов собеседника, то это говорит о том, что мы используем:
 А. метод бумеранга
 Б. метод «да, ... но...»
 В. Метод игнорирования
 Г. фундаментальный метод
8. Какой из ниже перечисленных типов личности нуждается в первую очередь в теплом человеческом отношении:
 А. человек, воспринимающий мир через ощущения
 Б. человек, воспринимающий мир через интуицию
 В. человек, воспринимающий мир рационально
 Г. человек, воспринимающий мир эмоционально
9. Личностная зрелость – это:
 А. Способность взять на себя ответственность за свои поступки
 Б. Способность приспосабливаться к среде по законам житейского разума
 В. Сочетание высоких идеальных устремлений с готовностью выполнять скромные, земные задачи, ради этих целей
 Г. Все ответы верны
10. При пассивном слушании на первый план выступает:
 А. отражение информации
 Б. использование уточняющих техник и техник психологического воздействия
 В. и то, и другое
 Г. использование невербальных компонентов общения
11. В структуру общения не входит следующая составляющая:
 А. коммуникативная;
 Б. перцептивная;
 В. интерактивная;
 Г. врожденная.
12. Невербальное общение включает:
 А. знание языка жестов и телодвижений;
 Б. использование языка (совокупность слов и систем их использования);
 В. использование речи;
 Г. использование жаргона.
13. К типу социальной дистанции (дистанция соблюдается на деловых встречах) относится дистанция:
 А. до 45 см.;
 Б. от 45 см. до 1,2 м.;
 В. от 1,2 м. до 3,5 м.;
 Г. от 3,5 м. и больше.
14. Укажите, сколько процентов получаемой о человеке информации (согласно исследованиям А.Пиза) приходится на невербальные

коммуникации:

А. 20 %;

Б. 10%;

В. 40%;

Г. 55%;

15. Примерами такесических невербальных средств общения являются:

А. поза, жесты, мимика, походка

Б. Рукопожатие, поцелуй

В. смех, плач, кашель

Г. ориентация в пространстве, дистанция

16. Упрямого сотрудника легче всего убеждать:

А. словом;

Б. используя приемы воздействия;

В. жизненной ситуацией, фактами;

Г. все ответы верны.

17. Убеждение - это:

А. стереотип мышления, проявляющийся в поведении;

Б. процесс склонения собеседника на свою сторону;

В. идея, ставшая мотивом через личностное проживание;

Г. знания, не требующие доказательств.

18. Манера общения определяется:

А. тоном общения (спокойным, взволнованным и т.п.);

Б. поведение в общении (уверенным, беспокойным);

В. дистанцией в общении (личной, социальной и т.п.);

Г. все ответы верны.

19. К основным эмоциям контакта не относится:

А. гнев и страх;

Б. обида и доверие;

В. свобода;

Г. любовь.

20. К функции конфликта относится:

А. деструктивная;

Б. диагностическая;

В. вербальная;

Г. невербальная.

21. То, из-за чего возникает конфликт - это:

А. мотивы конфликта;

Б. позиции конфликтующих сторон;

В. предмет конфликта;

Г. образец конфликтной ситуации.

22. Тип темперамента, отличающийся подвижностью,

общительностью, силой, но вместе с тем неуравновешенностью нервной системы характерен для:

А. сангвиника;

- Б. флегматика;
В. холерика;
Г. меланхолика.
23. Основами делового общения являются:
А. партнерские отношения
Б. взаимный интерес
В. личная выгода
Г. целеполагание
24. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, представлений, оценок в ходе взаимодействия с ним есть:
А. влияние;
Б. власть;
В. лидерство;
Г. партнерство.
25. Закончить изложение материала, разговор можно:
А. цитатой или поэтической строкой;
Б. шуткой, искренним комплиментом;
В. повторением основных положений темы;
Г. все ответы верны.
26. Для людей-манипуляторов характерно:
А. «туннельное» видение жизни, т.е. видят лишь то, что хотят видеть и слышать;
Б. способность быть честными в любых чувствах;
В. глубоко верят в других и в себя;
Г. хорошо видят и слышат себя и других.
27. Процесс развития плодотворных потенциалов общения не включает в себя:
А. развитие доверия;
Б. «захват» пространства партнера;
В. развитие целостного осмысления жизни;
Г. снижение интенсивности негативных эмоций.
28. Вид психологического воздействия, направленного на скрытое побуждение другого к совершению определенных действий называется:
А. Убеждение
Б. Манипуляция
В. Заражение
Г. все ответы верны
29. Понятие «мотив» и «мотивация» соотносятся следующим образом:
А. понятие «мотив» уже понятия «мотивация»;
Б. понятие «мотивация» уже понятия «мотив»;
В. эти понятия синонимы;
Г. понятие «мотив» является разновидностью понятия «мотивация».
30. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей

личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении – это:

- А. темперамент;
- Б. способности;
- В. характер;
- Г. задатки.

Типовое контрольное задание: тест №5

1. Чаще всего перебивают своих собеседников:

- А. Мужчины;
- Б. Женщины;
- В. Ни те, ни другие;
- Г. все ответы верны.

2. В чем сущность понятия общения в контексте взаимодействия?

- А. общение – это обмен информацией между субъектами;
- Б. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга;
- В. общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности;
- Г. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга.

3. Эффективные беседы подчиняются принципу:

- А. соперничества;
- Б. сотрудничества;
- В. убеждения;
- Г. назидания.

4. Переживание человеком состояния нужды в чем-либо – это:

- А. мотив;
- Б. интерес;
- В. потребность;
- Г. сплоченность.

5. Высший регулятор поведения человека – это:

- А. убеждения;
- Б. интерес;
- В. установки;
- Г. мировоззрение.

6. К непродуктивному общению не относится следующая форма:

- А. установление доверия;
- Б. директивная;
- В. манипулятивная;
- Г. угрожающая.

7. Отношение к окружающим в значительной мере зависит от нашей самооценки:

- А. низкая самооценка облегчает контакты с людьми;
- Б. завышенная самооценка помогает установлению добрых отношений с большинством членов коллектива;
- В. адекватная оценка затрудняет общение;

- Г. все ответы не верны.
8. Человек как типичный носитель видов человеческой активности – это:
- А. индивид;
 - Б. личность;
 - В. субъект деятельности;
 - Г. индивидуальность.
9. Наиболее общей формально-динамической характеристикой индивидуального поведения человека является (ются):
- А. темперамент;
 - Б. характер;
 - В. способности;
 - Г. направленность.
10. Критерием темперамента является:
- А. приобретенность;
 - Б. раннее проявление в детстве;
 - В. изменчивость в течение длительного периода жизни;
 - Г. зависимость от черт характера.
11. Психолог, указавший на то, что, психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт:
- А. З. Фрейд;
 - Б. К. Юнг;
 - В. А. Адлер;
 - Г. Э. Фромм.
12. Психическое напряжение, усталость сотрудника можно обнаружить по:
- А. скованности, сутулости, мышечному напряжению;
 - Б. расслабленным, вялым рукам;
 - В. раздражительности, безразличному отношению к работе;
 - Г. все ответы верны.
13. Методы психологического воздействия могут быть направлены:
- А. на потребности, интересы, склонности, которые влияют на поведение человека;
 - Б. на самооценку людей, групповые нормы, установки, т.е. на те факторы, которые регулируют активность людей;
 - В. на состояния, в которых находится человек (тревога, возбуждение, депрессия и т.п.);
 - Г. все ответы верны.
14. Понятие «интерес» включает в себя:
- А. систему сложившихся взглядов на окружающий мир;
 - Б. мотив, побуждающий к познавательной деятельности;
 - В. положительное, внутреннее, мотивированное отношение к какому-либо занятию;

- Г. все ответы верны.
15. Первое правило самоконтроля эмоций – это:
- А. перевод темы разговора;
 - Б. отвлечение от ненужной информации;
 - В. установка на рациональное восприятие соперника;
 - Г. попытка понять мотивы соперника.
16. Одна из высших функций коммуникации - это:
- А. удовлетворение потребности в общении;
 - Б. подтверждение высокой самооценки;
 - В. отстаивание своих позиций;
 - Г. все ответы верны.
17. «Эффективные» менеджеры, как правило, демонстрируют:
- А. спокойную сдержанность, вежливую строгость, неназойливую пунктуальность;
 - Б. умение дружески разговаривать, душевно улыбаться;
 - В. умение терпимо относиться к промахам сотрудников, спокойно разьяснять их ошибки;
 - Г. все ответы верны.
18. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, преобладанием отрицательных эмоций над положительными характеризуется:
- А. сангвиник;
 - Б. меланхолик;
 - В. холерик;
 - Г. флегматик.
19. По мнению Маслоу, потребность в самоактуализации проявляется:
- А. одновременно с другими потребностями;
 - Б. у большинства людей;
 - В. у меньшинства людей;
 - Г. у людей, стремящихся к безопасности.
20. Любая форма словесного общения требует:
- А. вежливости, такта, доброжелательности;
 - Б. искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
 - В. правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала;
 - Г. все ответы верны.
21. Чтобы не раздражаться, постоянно держать себя в руках, необходимо:
- А. заняться привычной работой, уметь отвлечься от своих забот;
 - Б. не бичевать себя, если что-то не получается на высоком уровне;
 - В. не предъявлять чрезмерных требований к окружающим;
 - Г. все ответы верны.
22. К функции межличностной обратной связи относится:
- А. регуляция поведения;

- Б. источник самопознания;
 - В. процесс взаимно направленных ответных действий;
 - Г. все ответы верны.
23. К способам ухода от контакта с манипулятором относятся:
- А. прикинуться «случайным» человеком в разговоре: «Не моё дело говорить это Вам»;
 - Б. сделать вид, что его слова относятся к другой личности: «Ах, это я не о Вас, а так, вообще, ...»;
 - В. поставить под сомнение то, что он только что сказал: «Вы не уловили главного» или «Не придавайте этим словам значения»;
 - Г. все ответы верны.
24. Общение, определяемое формальной вежливостью, его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что нужно говорить в подобных случаях:
- А. Светское общение;
 - Б. Манипулятивное общение;
 - В. Формально – ролевое общение;
 - Г. «Контакт масок».
25. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника;
- А. Светское общение;
 - Б. Манипулятивное общение;
 - В. Формально – ролевое общение;
 - Г. «Контакт масок».
26. Предметом делового общения является:
- А. Дело
 - Б. Человек
 - В. Коллектив
 - Г. Нет ни одного верного ответа
27. Общее оценочное впечатление о человеке в зависимости от его социального статуса в условиях дефицита информации о нем, доминирование первого впечатления о человеке при последующем взаимодействии с ним:
- А. Эффект последовательности;
 - Б. Эффект проецирования
 - В. Эффект ореола
 - Г. Эффект Пигмалиона
28. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:
- А. Рефлексия
 - Б. Эмпатия
 - В. Толерантность
 - Г. Идентификация
29. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты

с другими людьми:

- А. Коммуникация;
- Б. Коммуникативная компетентность
- В. Обратная связь
- Г. Нет верного ответа

30. Причинами плохой коммуникации являются:

- А. Стереотипы;
- Б. Ошибки в построении высказываний;
- В. Пренебрежение фактами;
- Г. Все ответы верны.

Типовое контрольное задание: тест №6

1. Умение слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими

замечаниями:

- А. Рефлексивное слушание
- Б. Нерефлексивное слушание
- В. Выяснение
- Г. Отражение чувств

2. К типичным ошибкам слушания относятся:

- А. Перебивание собеседника во время его сообщения
- Б. Поспешные выводы
- В. Поспешные возражения
- Г. Все ответы верны

3. Конфликтогены - это:

- А. слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;
- Б. проявления конфликта;
- В. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- Г. поведенческие реакции личности в конфликте.

4. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

- А. совокупность способов в психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- Б. совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- В. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- Г. спокойная реакция на эмоциональное воздействие соперника

5. Какое сочетание поведенческих характеристик присущи конфликтной личности «бесконфликтного» типа:

- А. неустойчив в оценках и мнениях: внутренне противоречив: зависит от мнения окружающих: легко поддается внушению;
- Б. хочет быть в центре: избегает кропотливой работы: налицо эмоциональное поведение;
- В. импульсивен: непредсказуем: агрессивен: несамокритичен;
- Г. подозрителен: обладает завышенной самооценкой: обидчив.

6. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:
- А. хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование осуществляет стихийно;
 - Б. ведет себя вызывающе, агрессивно; подозрителен; хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
 - В. обладает завышенной самооценкой; подозрителен; прямолинеен и негибок;
 - Г. отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся; обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.
7. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:
- А. убедить соперника в своей правоте;
 - Б. добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
 - В. добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
 - Г. добиться превосходства в споре.
8. Предпосылками разрешения конфликта являются:
- А. достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
 - Б. достаточная зрелость конфликта: высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
 - В. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон: коллективная форма деятельности: лидерство в группе;
 - Г. стиль руководства: высокий авторитет одной из конфликтующих сторон.
9. К косвенным путям ликвидации последствий конфликта в числе других относятся приемы:
- А. объективизации конфликта;
 - Б. погашения эмоционального возбуждения;
 - В. опора на духовность и интеллект конфликтующих;
 - Г. все ответы верны.
10. Содержание управления конфликтами включает:
- А. прогнозирование, регулирование, разрешение;
 - Б. прогнозирование, анализ, стимулирование;
 - В. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
 - Г. анализ конфликтной ситуации, предупреждение, разрешение.
11. Что относится к форме разрешения конфликта:
- А. порицание, юмор, убеждение, уступка;
 - Б. соперничество, компромисс, уход, сотрудничество;
 - В. требования, критика, убеждение, юмор;
 - Г. подчинение, примирение, убеждение, согласование.
12. К структурным методам управления конфликтами относятся:

- А. разъяснение требований к работе, установление общеорганизационных комплексных целей, применение координационного и интеграционного механизмов, эффективное использование системы поощрения и наказания;
- Б. изменение состава участников, применение координационного и интеграционного механизмов, изменение конфликтной мотивации сотрудников;
- В. изменение состава участников, эффективное использование системы мер вознаграждения и наказания;
- Г. установление общеорганизационных комплексных целей, эффективное использование системы мер вознаграждения и наказания.
13. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:
- А. прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- Б. только прогнозирование;
- В. прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- Г. только регулирование.
714. Соответствие высказываний мыслям говорящего:
- А. Точность деловой речи;
- Б. Краткость речи;
- В. Правильность речи;
- Г. Доступность речи.
15. Правильный порядок этапов деловой беседы выглядит следующим образом:
- А. Начало беседы: вступление в контакт – установление места и времени – постановка проблемы и передача информации – подготовка к деловой беседе – аргументирование – опровержение доводов собеседника – принятие решения – выход из контакта;
- Б. Подготовка к деловой беседе – установление места и времени – вступление в контакт – постановка проблемы и передача информации – аргументирование – опровержение доводов собеседника – анализ альтернатив – принятие решения – фиксация договоренности – выход из контакта – анализ результатов беседы;
- В. Подготовка беседы – начало беседы – аргументирование – принятие решения – выход из контакта;
- Г. Нет правильного ответа.
16. «Метод зацепки» в процессе делового разговора позволяет:
- А. установить тесный контакт
- Б. поставить ряд вопросов, которые должны быть рассмотрены в беседе
- В. Помогает заинтересовать собеседника
- Г. Непосредственный переход к делу
17. Способ убеждения кого – либо посредством значимых логических доводов
- А. Аргументация
- Б. Конфронтация

В. Влияние

Г. Спор

18. К нечестным приемам ведения спора относятся:

А. прием «Возвратного удара»

Б. прием «Доведение до нелепости»

В. негативная оценка самого вопроса и личности собеседника

Г. фундаментальный метод

19. Верная последовательность этапов речевой подготовки для публичного выступления выглядит так:

А. определение целей речи – анализ аудитории и ситуации – отбор и ограничение предмета речи – сбор материала – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;

Б. анализ аудитории и ситуации - определение целей речи – отбор и ограничение предмета речи – сбор материала – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;

В. определение целей речи – отбор и ограничение предмета речи – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;

Г. Нет верного ответа

20. Стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях называется:

А. Переговоры на основе взаимного учета интересов

Б. Позиционный торг

В. Конфликт

Г. Конфронтация

21. Вид решения в процессе переговоров, когда стороны идут на взаимные уступки называется:

А. Асимметричное

Б. принципиально новое решение

В. Серединное или компромиссное решение

Г. нет верного ответа

22. Тактический прием ведения деловых переговоров, при котором демонстрируется крайняя заинтересованность в решении какого – либо малозначительного вопроса, а в дальнейшем снимаются требования по данному пункту, называется:

А. Выжидание

Б. Расстановка ложных акцентов

В. Вынесение спорных вопросов «за скобки»

Г. Разделение проблемы на отдельные составляющие

23. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата, называется:

А. деловым совещанием и собранием;

Б. публичным выступлением;

- В. деловыми переговорами;
Г. деловой беседой.
24. Хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости, отсутствие слишком официальной атмосферы, но при этом наличие эгоцентризма, свобода и самостоятельность при принятии окончательных решений характерно для:
- А. японского стиля ведения деловых переговоров
 - Б. французского стиля ведения переговоров
 - В. американский стиль ведения переговоров
 - Г. немецкий стиль ведения переговоров
25. Предполагает передачу полномочий исполнителю, означает слабое управление и малую степень эмоциональной поддержки такой тип взаимоотношения в системе «руководитель – подчиненный» как:
- А. Приказание
 - Б. Внушение
 - В. Участие
 - Г. Делегирование
26. Лидерство – это:
- А. влияние на других людей
 - Б. способность оказывать влияние как на отдельную личность, так и на группу, направляя усилия всех на достижение целей организации
 - В. неформальное явление, символ эмоционально – психологической общности группы и образец поведения для ее членов
 - Г. все ответы верны
27. Неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, который представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям называется:
- А. Стресс
 - Б. Дистресс
 - В. толерантность
 - Г. Резистентность
28. К факторам, вызывающим стресс, относятся:
- А. Организационные факторы
 - Б. Организационно – личностные факторы
 - В. Организационно – производственные факторы
 - Г. все ответы верны
29. Сколько времени человек может удерживать в памяти первичную информацию:
- А. 50 секунд
 - Б. 5 минут
 - В. 10 минут
 - Г. 15 минут
30. Административное воздействие в виде надписи на управленческом

документе, определяющее ход выполнения работ и организующее деятельность исполнителей называется:

- А. Резолюция
- Б. Директива
- В. Резюме
- Г. Рекомендация

31. Порядок воздействий в универсальной формуле критики выглядит следующим образом:

- А. три плюса – переход – три минуса – переход – три плюса
- Б. три плюса – переход – три минуса – оценка реакции на критику - переход – три плюса
- В. три плюса – три минуса – три плюса
- Г. Нет верных ответов

32. К возможным вариантам реакции на критику относятся:

- А. Реакция по экстрапунитивному типу
- Б. Реакция по интрапунитивному типу
- В. Реакция по импунитивному типу
- Г. все ответы верны

33. Представители полиактивного типа культуры могут часто:

- А. пренебрежительно относиться к различным расписаниям и инструкциям.
- Б. систематически планируют будущее.
- В. избегают конфронтации.
- Г. обладают эмоциональной жестикующей и мимикой.

34. В каких странах не принято смотреть собеседнику в глаза и подавать ему при встрече руку:

- А. в странах Юго-Восточной Азии;
- Б. в США;
- В. в России;
- Г. в Китае.

35. Имидж человека это:

- А. портретные характеристики человека
- Б. социально – ролевые характеристики человека
- В. личностные и профессионально важные качества
- Г. все ответы верны

36. Этикет – это:

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
- б) культурная и правильная речь;
- в) правила поведения за столом;
- г) умение избегать конфликтов.

37. Согласно правилам, принятым на Западе, не следует приходить на работу в одной и той же одежде два дня кряду, необходимо поменять:

- А. костюм;
- Б. блузу или рубашку;
- В. аксессуары;

- Г. обувь.
38. Комплимент – это:
- А. пристройка снизу
 - Б. пристройка сверху
 - В. пристройка наравне
 - Г. все ответы верны
39. В каких случаях правила этикета не рекомендуют прибегать к телефонным услугам:
- А. благодарность за услугу или дорогой подарок
 - Б. выражение соболезнований
 - В. обсуждение финансовых вопросов
 - Г. все ответы верны
40. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:
- А. «вы должны»;
 - Б. «к сожалению, мы не можем этого сделать»;
 - В. «для вас имеет смысл...»;
 - Г. «извините, я не знаю...».

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

Ключи к тестовым заданиям.

Шкала оценивания (за правильный ответ дается 1 балл)

«неудовлетворительно» – 50% и менее

«удовлетворительно» – 51-80%

«хорошо» – 81-90%

«отлично» – 91-100%

Критерии оценки тестового материала по дисциплине

«Деловые коммуникации»:

✓ 5 баллов - выставляется студенту, если выполнены все задания варианта, продемонстрировано знание фактического материала (базовых понятий, алгоритма, факта).

✓ 4 балла - работа выполнена вполне квалифицированно в необходимом объеме; имеются незначительные методические недочёты и дидактические ошибки. Продемонстрировано умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; понятен творческий уровень и аргументация собственной точки зрения

✓ 3 балла – продемонстрировано умение синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей в рамках определенного раздела дисциплины;

✓ 2 балла - работа выполнена на неудовлетворительном уровне; не в полном объеме, требует доработки и исправлений, и исправлений более чем половины объема.

7.2.4. Балльно-рейтинговая система оценки знаний бакалавров

Согласно Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов

за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

| Соотношение часов лекционных и практических занятий | 0/2 | 1/3 | 1/2 | 2/3 | 1/1 | 3/2 | 2/1 | 3/1 | 2/0 | Соответствие отметки коэффициенту |
|--|-----|------|------|-----|-----|-----|------|------|-----|-----------------------------------|
| Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке | 1,5 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | «зачтено» |
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | «удовлетворительно» |
| | 2 | 1,75 | 1,65 | 1,6 | 1,5 | 1,4 | 1,35 | 1,25 | - | «хорошо» |
| | 3 | 2,5 | 2,3 | 2,2 | 2 | 1,8 | 1,7 | 1,5 | - | «отлично» |

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

1. Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - Москва : Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. ISBN 978-5-9558-0515-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/557755>

2. Сахнюк, Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514137>

3. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>

4. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>

5. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830736>

6. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996>

8.2. Дополнительная литература:

1. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>

2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908134>

3. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2019. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232135>

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

| | |
|--|--|
| Вид учебных занятий | |
| Практические занятия | Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом |
| Контрольная работа/ индивидуальные задания | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др. |
| Реферат | Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата. |
| Коллоквиум | Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др. |
| Самостоятельная работа | Проработка учебного материала занятий семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации. |
| Подготовка к зачету | При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. |

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

| Учебный год | Наименование документа с указанием реквизитов | Срок действия документа |
|------------------------|--|---------------------------------|
| 2023/ 2024 учебный год | Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор №915 ЭБС от 12.05.2023г. | с 12.05.2023 г по 12.05.2024 г. |
| | Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года. | Бессрочный |
| 2023/ 2024 учебный год | Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.). Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1). Электронный адрес: https://kchgu.ru/biblioteka - kchgu/ | Бессрочный |
| 2023/ 2024 учебный год | Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно. | Бессрочно |

| | | |
|--|--|--|
| | Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г. Бесплатно. Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com . Соглашение. Бесплатно. | |
|--|--|--|

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1 Учебная аудитория № 513 (Учебно-лабораторный корпус) для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная мебель:

– столы ученические, стулья, доска меловая.

Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).

Технические средства обучения:

Телевизор, системный блок с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

2. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

3. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;

стационарный видеоувеличитель Clear View с монитором;

2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);

акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go\$;

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

4. Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (учебно-лабораторный корпус, ауд.507)

Специализированная мебель:

– столы ученические, стулья, доска меловая.

Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).

Технические средства обучения:

- ноутбуки в количестве 3 шт. с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.

2. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.

3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.

4. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - <https://wciom.ru/>.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - <https://www.levada.ru/>.

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

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева».