

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 21.09.2021 13:00:31

Уникальный программный ключ:

5258223550ca9f9ab27726a1609b644b73d8986ab6255891f388f013a1751fae

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В.Я. ГОРИНА**

«Утверждаю»

Декан экономического факультета

д.э.н., доцент Т.И. Наседкина
уч. степень, уч. звание Ф.И.О.

«РЧ» июня 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Направление подготовки – 38.03.03 «Управление персоналом»

Направленность (профиль) – Управление персоналом

Квалификация – бакалавр (программа прикладного бакалавриата)

Год начала подготовки – 2019

п. Майский 2019

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 г. №1461;
- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. №301;
- основной профессиональной образовательной программы ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Составитель: к.э.н., доцент кафедры экономической теории и экономики АПК Лебедь Виктор Николаевич

Рассмотрена на заседании кафедры экономической теории и экономики АПК

« 3 » 07 2019г., протокол № 15

Зав. кафедрой  Китаёв Ю.А.

Одобрена методической комиссией экономического факультета

« 3 » 07 2019г., протокол № 11

Председатель методической комиссии
экономического факультета

 Черных А.И.

I. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов системы знаний, умений и навыков эффективного осуществления деловых коммуникаций в области управления персоналом.

1.2. Задачи изучения дисциплины «Деловые коммуникации»:

- 1) заложить основы теоретических представлений об информационно-коммуникативной деятельности;
- 2) раскрыть содержание организационных и коммуникационных связей с внутренней и внешней средой;
- 3) ознакомить с современными технологиями эффективных деловых коммуникаций;
- 4) развить навыки практического использования инструментов деловых коммуникаций;
- 5) сформировать навыки делового общения.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цикл (раздел) ОПОП, к которому относится дисциплина

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Б1.В.ДВ.08.02 основной профессиональной образовательной программы.

1.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

| | |
|--|--|
| Наименование предшествующих дисциплин, практик, на которых базируется данная дисциплина | Документационное обеспечение управления персоналом |
| | Основы теории управления и управленческого консультирования |
| | Управление персоналом организации, основы кадровой политики и кадрового планирования |
| | Организационное поведение и организационная культура |
| Требования к предварительной подготовке обучающихся | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- содержание и структуру документационного обеспечения управления персоналом;- корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации;- характеристики деятельностного и коммуникативного поведения менеджеров и исполнителей;- основы разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- разрабатывать и оформлять управленческие документы, используемые службами персонала;- организовать совместную работу людей в рабочих группах по достижению поставленных целей;- разрабатывать концепцию управления персоналом, управлять интеллектуальной собственностью; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива; - осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности на основе их делегирования; <p style="text-align: center;">владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами управления организационным поведением и культурой организации; - навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций; - методами управления персоналом; - навыками получения обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала; - способностью анализировать доступную информацию; - навыками организации взаимодействия между людьми. |
|--|---|

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ФОРМИРУЕМЫМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

| Коды компетенций | Формулировка компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|------------------|--|---|
| ОК-5 | Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Знать: основные правила и средства осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| | | Уметь: осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| | | Владеть: навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| ОПК-4 | Владением навыками работы с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты РФ, Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения) | Знать: особенности работы с внешними организациями (Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Фондом медицинского страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения). |
| | | Уметь: осуществлять взаимодействие с внешними организациями (Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Фондом медицинского страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения). |
| | | Владеть: навыками работы с внешними органи- |

| | | |
|--------------|--|---|
| | бами занятости населения) | зациями (Министерством труда и социальной защиты РФ, Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения). |
| ПК-28 | Знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций | Знать: корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации. |
| | | Уметь: использовать корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации, осуществлять информационное обеспечение процессов внутренних коммуникаций. |
| | | Владеть: навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций. |
| ПК-38 | Владением навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом | Знать: механизмы, формы и средства организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом |
| | | Уметь: осуществлять взаимодействие по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом |
| | | Владеть: навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом |

IV. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

4.1. Распределение объема учебной работы по формам обучения

| Вид работы | Объем учебной работы, час | |
|---|---------------------------|---------------|
| | Очная | Заочная |
| Формы обучения (вносятся данные по реализуемым формам) | 8 семестр | 5 курс |
| Семестр (курс) изучения дисциплины | 8 семестр | 5 курс |
| Общая трудоемкость, всего, час | 216 | 216 |
| зачетные единицы | 6 | 6 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем | | |
| Аудиторные занятия (всего) | 72 | 20 |
| В том числе: | | |
| Лекции | 24 | 10 |
| Лабораторные занятия | - | - |
| Практические занятия | 48 | 16 |
| Внеаудиторная работа (всего) | 12 | 6 |
| В том числе: | | |
| Контроль самостоятельной работы | - | - |
| Консультации согласно графику кафедры | 12 | 6 |
| Консультирование и прием защиты курсовой работы | - | - |
| Промежуточная аттестация | 10 | 10 |
| В том числе: | | |
| Зачет | | |
| Экзамен (на 1 группу) | 8 | 8 |
| Консультация предэкзаменационная (на 1 группу) | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся | 122 | 174 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | | |
| в том числе: | | |
| Самостоятельная работа по проработке лекционного материала (60% от объема лекций) | 14 | 6 |
| Самостоятельная работа по подготовке к лабораторно-практическим занятиям (60% от объема аудиторных занятий) | 29 | 10 |
| Работа над темами (вопросами), вынесенными на самостоятельное изучение | 53 | 122 |
| Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий: подготовка реферата (контрольной работы) | 10 | 20 |
| Подготовка к экзамену | 16 | 16 |

4.2 Общая структура дисциплины и виды учебной работы

| Наименование модулей и разделов дисциплины | Объемы видов учебной работы по формам обучения, час | | | | | | | | | |
|---|---|-----------|----------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------|----------|----------------------------|---------------------------------|------------------------|
| | Очная форма обучения | | | | | Заочная форма обучения | | | | |
| | Всего | Лекции | Лабораторно-практ. занятия | Внеаудиторная работа и пр. атт. | Самостоятельная работа | Всего | Лекции | Лабораторно-практ. занятия | Внеаудиторная работа и пр. атт. | Самостоятельная работа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Модуль 1. Основы теории коммуникации | 90 | 12 | 24 | 6 | 48 | 85 | 5 | 8 | 3 | 69 |
| 1. Понятие и сущность коммуникации | 11 | 2 | 2 | Консультации | 7 | 12 | 1 | 1 | Консультации | 10 |
| 2. Коммуникативные процессы | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 3. Виды деловых коммуникаций | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 4. Коммуникации в организациях | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 2 | | 9 |
| 5. Социально-психологический механизм деловой коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 6. Деловое общение | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | - | 2 | | 10 |
| <i>Итоговое занятие по модулю 1</i> | 8 | - | 2 | | 6 | 10 | - | - | | 10 |
| Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | 90 | 12 | 24 | 6 | 48 | 85 | 5 | 8 | 3 | 69 |
| 1. Средства деловых коммуникаций | 13 | 2 | 4 | Консультации | 7 | 12 | 1 | 1 | Консультации | 10 |
| 2. Формы деловой коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 3. Переговоры как вид прагматической коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 4. Презентация как форма деловой коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 2 | | 9 |
| 5. Конфликты в деловых коммуникациях | 11 | 2 | 2 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 6. Формы письменных деловых коммуникаций | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | - | 2 | | 10 |
| <i>Итоговое занятие по модулю 2</i> | 8 | - | 2 | | 6 | 10 | - | - | | 10 |
| Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы) | 10 | - | - | - | 10 | 20 | - | - | - | 20 |
| Экзамен | 26 | - | - | 10 | 16 | 26 | - | - | 10 | 16 |

4.3 Структура и содержание дисциплины по формам обучения

| Наименование модулей и разделов дисциплины | Объемы видов учебной работы по формам обучения, час | | | | | | | | | |
|---|---|-----------|------------------|---------------------|----------------|------------------------|----------|------------------|---------------------|----------------|
| | Очная форма обучения | | | | | Заочная форма обучения | | | | |
| | Всего | Лекции | Лаб.-практ. зан. | Внеаудит. работа | Самост. работа | Всего | Лекции | Лаб.-практ. зан. | Внеаудит. работа | Самост. работа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Модуль 1. Основы теории коммуникации | 90 | 12 | 24 | 6 | 48 | 85 | 5 | 8 | 3 | 69 |
| 1. Понятие и сущность коммуникации | 11 | 2 | 2 | Консультации | 7 | 12 | 1 | 1 | Консультации | 10 |
| 1.1. Коммуникация как функция управления | 4 | 1 | - | | 3 | 4 | 1 | - | | 3 |
| 1.2. Основные теории коммуникации | 4 | 1 | - | | 3 | 4 | - | - | | 4 |
| 1.3. Цели и задачи дисциплины «Деловые коммуникации» | 3 | - | 2 | | 1 | 4 | - | 1 | | 3 |
| 2. Коммуникативные процессы | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 2.1. Коммуникация как процесс. Этапы и стадии коммуникации | 3 | 2 | - | | 1 | 4 | - | - | | 4 |
| 2.2. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы | 5 | - | 2 | | 3 | 4 | 1 | - | | 3 |
| 2.3. Каналы коммуникации | 5 | - | 2 | | 3 | 4 | - | 1 | | 3 |
| 3. Виды деловых коммуникаций | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 2 | | 9 |
| 3.1. Специфика деловых коммуникаций | 3 | 1 | - | | 2 | 3 | 1 | - | | 2 |
| 3.2. Межличностные коммуникации | 3 | - | 1 | | 2 | 3 | - | - | | 3 |
| 3.3. Групповые коммуникации | 3 | 1 | 1 | | 1 | 3 | - | 1 | | 2 |
| 3.4. Массовые коммуникации | 4 | - | 2 | | 2 | 3 | - | 1 | | 2 |
| 4. Коммуникации в организациях | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 4.1. Особенности организационных коммуникаций | 5 | 1 | 1 | | 3 | 4 | 1 | - | | 3 |
| 4.2. Структурная модель деловой коммуникации | 5 | 1 | 1 | | 3 | 4 | - | 1 | | 3 |
| 4.3. Информационное обеспечение коммуникаций в организации | 3 | - | 2 | | 1 | 4 | - | - | | 4 |
| 5. Социально-психологический механизм деловой коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 5.1. Психологические проблемы деловых коммуникаций | 3 | 1 | - | | 2 | 4 | - | - | | 4 |
| 5.2. Психологические основы восприятия, сохранения и переработки информации | 3 | - | 2 | | 1 | 2 | 1 | - | | 1 |
| 5.3. Лидерство в деловых коммуникациях | 3 | 1 | - | 2 | 2 | - | 1 | 1 | | |
| 5.4. Барьеры коммуникативного взаимодействия | 4 | - | 2 | 2 | 4 | - | - | 4 | | |
| 6. Деловое общение | 13 | 2 | 4 | 7 | 12 | - | 2 | 10 | | |
| 6.1. Основы делового общения | 4 | 1 | - | 3 | 3 | - | 1 | 2 | | |
| 6.2. Виды делового общения | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | - | 1 | 2 | | |
| 6.3. Обратная связь в деловом общении | 3 | - | 2 | 1 | 3 | - | - | 3 | | |
| 6.4. Этика и культура делового общения | 3 | - | 1 | 2 | 3 | - | - | 3 | | |
| <i>Итоговое занятие по модулю 1</i> | <i>10</i> | <i>-</i> | <i>2</i> | | <i>8</i> | <i>-</i> | <i>-</i> | <i>-</i> | <i>-</i> | |

| Наименование модулей и разделов дисциплины | Объемы видов учебной работы по формам обучения, час | | | | | | | | | |
|---|---|-----------|------------------|---------------------|-----------------|------------------------|----------|------------------|---------------------|-----------------|
| | Очная форма обучения | | | | | Заочная форма обучения | | | | |
| | Всего | Лекции | Лаб.-практ. зан. | Внеаудит. ра-бота | Самост. рабо-га | Всего | Лекции | Лаб.-практ. зан. | Внеаудит. ра-бота | Самост. рабо-га |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | 90 | 12 | 24 | 6 | 48 | 82 | 6 | 4 | 2 | 70 |
| 1. Средства деловых коммуникаций | 13 | 2 | 4 | Консультации | 7 | 12 | 1 | 1 | Консультации | 10 |
| 1.1. Средства массовой коммуникации | 4 | 2 | - | | 2 | 4 | 1 | - | | 3 |
| 1.2. Вербальные коммуникации | 5 | - | 2 | | 3 | 4 | - | 1 | | 3 |
| 1.3. Невербальные коммуникации | 4 | - | 2 | | 2 | 4 | - | - | | 4 |
| 2. Формы деловой коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 2.1. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации | 4 | 1 | 1 | | 2 | 4 | 1 | - | | 3 |
| 2.2. Проведение деловых совещаний, собраний | 4 | 1 | 1 | | 2 | 4 | - | 1 | | 3 |
| 2.3. Проведение пресс-конференций | 5 | - | 2 | | 3 | 4 | - | - | | 4 |
| 3. Переговоры как вид прагматической коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 3.1. Организация переговоров | 3 | 1 | - | | 2 | 3 | 1 | - | | 2 |
| 3.2. Функции переговоров | 4 | - | 2 | | 2 | 3 | - | 1 | | 2 |
| 3.3. Стратегия переговоров | 3 | - | 2 | | 1 | 3 | - | - | | 3 |
| 3.4. Тактика ведения переговоров | 3 | 1 | | | 2 | 3 | - | - | | 3 |
| 4. Презентация как форма деловой коммуникации | 13 | 2 | 4 | | 7 | 12 | 1 | 2 | | 9 |
| 4.1. Цели и задачи презентации | 3 | 1 | - | | 2 | 3 | 1 | - | | 2 |
| 4.2. Подготовка и проведение презентации | 3 | - | 2 | | 1 | 3 | - | 1 | | 2 |
| 4.3. Речевые приемы презентации | 3 | 1 | - | | 2 | 3 | - | - | | 3 |
| 4.4. Психологические приемы презентации | 4 | - | 2 | | 2 | 3 | - | 1 | | 2 |
| 5. Конфликты в деловых коммуникациях | 11 | 2 | 2 | | 7 | 12 | 1 | 1 | | 10 |
| 5.1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности | 3 | 1 | - | | 2 | 2 | 1 | - | | 1 |
| 5.2. Структура и динамика конфликта | 3 | - | 1 | 2 | 4 | - | - | 4 | | |
| 5.3. Способы разрешения конфликтов | 3 | 1 | - | 2 | 2 | - | 1 | 1 | | |
| 5.4. Барьеры, препятствующие разрешению конфликтов и способы их преодоления | 2 | - | 1 | 1 | 4 | - | - | 4 | | |
| 6. Формы письменных деловых коммуникаций | 13 | 2 | 4 | 7 | 12 | - | 2 | 10 | | |
| 6.1. Служебная переписка | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | - | 1 | 3 | | |
| 6.2. Структура и классификация деловых писем | 5 | - | 2 | 3 | 4 | - | - | 4 | | |
| 6.3. Рекомендации к написанию деловых писем | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | - | 1 | 3 | | |
| <i>Итоговое занятие помодулю2</i> | <i>10</i> | <i>-</i> | <i>2</i> | | <i>8</i> | <i>-</i> | <i>-</i> | <i>-</i> | | |
| Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы) | 10 | - | - | - | 10 | 20 | - | - | - | 20 |

| Наименование модулей и разделов дисциплины | Объемы видов учебной работы по формам обучения, час | | | | | | | | | |
|--|---|--------|------------------|------------------|----------------|------------------------|--------|------------------|------------------|----------------|
| | Очная форма обучения | | | | | Заочная форма обучения | | | | |
| | Всего | Лекции | Лаб.-практ. зан. | Внеаудит. работа | Самост. работа | Всего | Лекции | Лаб.-практ. зан. | Внеаудит. работа | Самост. работа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| <i>Экзамен</i> | 26 | - | - | 10 | 16 | 26 | - | - | 10 | 16 |

V. ОЦЕНКА ЗНАНИЙ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Формы контроля знаний, рейтинговая оценка и формируемые компетенции (дневная форма обучения)

| № п/п | Наименование рейтингов, модулей и блоков | Формируемые компетенции | Объем учебной работы | | | | | Форма контроля знаний | Количество баллов (max) |
|---|---|---------------------------------|----------------------|-----------|-----------------------|---------------------------------------|----------------|---|-------------------------|
| | | | Общая трудоемкость | Лекции | Лабор.-практ. занятия | Внеаудиторн. раб. и промежут. аттест. | Самост. работа | | |
| Всего по дисциплине | | ОК-5 ОПК-4 ПК-28 ПК-38 | 216 | 24 | 48 | 22 | 122 | Экзамен | 100 |
| <i>I. Входной рейтинг</i> | | | | | | | | Тестирование | 5 |
| <i>II. Рубежный рейтинг</i> | | | | | | | | Сумма баллов за модули | 60 |
| Модуль 1. Основы теории коммуникации | | ОК-5 ОПК-4 ПК-28 ПК-38 | 90 | 12 | 24 | 6 | 48 | | 30 |
| 1. | Понятие и сущность коммуникации | | 11 | 2 | 2 | Консультации | 7 | Устный опрос. Рефе- | |
| 2. | Коммуникативные процессы | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Устный опрос | |
| 3. | Виды деловых коммуникаций | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Устный опрос | |
| 4. | Коммуникации в организациях | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Устный опрос. Выполнение заданий | |
| 5. | Социально-психологический механизм деловой коммуникации | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Устный опрос. Выполнение заданий. Рефе- | |
| 6. | Деловое общение | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Устный опрос. Выполнение заданий. Рефе- | |
| Итоговый контроль знаний по темам модуля 1. | | | 8 | - | 2 | | 6 | Тестирование | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|-----------|--|-----------|
| Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | | ОК-5 ОПК-4 ПК-28 ПК-38 | 90 | 12 | 24 | 6 | 48 | | 30 |
| 1. | Средства деловых коммуникаций | | 13 | 2 | 4 | Консультации | 7 | Выполнение заданий. Устный опрос. Реферат | |
| 2. | Формы деловой коммуникации | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Выполнение заданий. Устный опрос. Реферат | |
| 3. | Переговоры как вид прагматической коммуникации | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Выполнение заданий. Устный опрос. Реферат | |
| 4. | Презентация как форма деловой коммуникации | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Выполнение заданий. Устный опрос. Реферат | |
| 5. | Конфликты в деловых коммуникациях | | 11 | 2 | 2 | | 7 | Выполнение заданий. Устный опрос. Реферат | |
| 6. | Формы письменных деловых коммуникаций | | 13 | 2 | 4 | | 7 | Выполнение заданий. Устный опрос. Реферат | |
| Итоговый контроль знаний по темам модуля 2. | | | 8 | - | 2 | | 6 | Тестирование | |
| III. Творческий рейтинг | | ОК-5 ОПК-4 ПК-28 ПК-38 | 10 | - | - | - | 10 | | 5 |
| IV. Выходной рейтинг | | ОК-5 ОПК-4 ПК-28 ПК-38 | 26 | - | - | 10 | 16 | Экзамен | 30 |

5.2. Оценка знаний студента

5.2.1. Основные принципы рейтинговой оценки знаний

Оценка знаний по дисциплине осуществляется согласно положению «О единых требованиях к контролю и оценке результатов обучения: Методические рекомендации по практическому применению модульно-рейтинговой системы обучения».

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

| Рейтинги | Характеристика рейтингов | Максимум баллов |
|----------|--|-----------------|
| Входной | Отражает степень подготовленности студента к изучению дисциплины | 5 |

| | | |
|---------------|---|-----|
| | плины. Определяется по итогам входного контроля знаний на первом практическом занятии. | |
| Рубежный | Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля. | 60 |
| Творческий | Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины. | 5 |
| Выходной | Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. | 30 |
| Общий рейтинг | Определяется путём суммирования всех рейтингов | 100 |

Итоговая оценка компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

| | | | |
|---------------------|-------------------|--------------|---------------|
| Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
| менее 51 балла | 51-67 баллов | 68-85 баллов | 86-100 баллов |

5.2.3. Критерии оценки знаний студента на экзамене

На экзамене студент отвечает в письменно-устной форме на вопросы экзаменационного билета.

Количественная оценка на экзамене определяется на основании следующих критериев:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе; как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и

при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

• оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему проблемы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5.3. Фонд оценочных средств. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки формируемых компетенций по дисциплине (приложение 2)

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная учебная литература

1. Варакута С. А. Связи с общественностью: Учебное пособие / С.А. Варакута. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 207 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=371726>

6.2. Дополнительная литература

1. Связи с общественностью в управлении персоналом [Электронный ресурс]: методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов по направлению 38.03.03 «Управление персоналом (уровень бакалавриата)» / Л. В. Склярова; Белгородский ГАУ. - Белгород : Белгородский ГАУ, 2016. – Режим доступа: http://lib.belgau.edu.ru/cgi-bin/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOKS_READER&P21DBN=BOOKS&Z21ID=102915205852592415&Image_file_name=OnlyEC%5CSklyarovaL%2EV%2ESvyazi_obschestvennostyu_upravlenii_personalom%2EMetodich%2Eukazaniya%2Epdf&mfn=52988&FT_REQUEST=связи%20с%20общественностью%20в%20управлении%20персоналом&CODE=9999&PAGE=1

6.2.1. Периодические издания

1. Гуманитарные научные исследования. Электронный научно-практический журнал. Режим доступа: <http://human.snauka.ru/>
2. Социально-гуманитарные исследования и технологии. Научно-практический журнал. Режим доступа: <http://sgtjournal.ru/>
3. PR в России. Всероссийский научно-популярный журнал. Режим доступа: http://pr.web-3.ru/periodical/?id_site=2027
4. 7 статей. Журнал. Режим доступа: <http://7statey.ru/>
5. Сообщение. Журнал. Режим доступа: [www.soob.ru](http://www.soob.ru;);

6. Пресс-служба. Всероссийский специализированный журнал для руководителей и сотрудников пресс-служб, пресс-секретарей и специалистов по связям с общественностью. Режим доступа: www.press-service.ru;
7. Корпоративная культура. Журнал. Режим доступа: www.c-culture.ru.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов заключается в инициативном поиске информации о наиболее актуальных проблемах, которые имеют большое практическое значение и являются предметом научных дискуссий в рамках изучаемой дисциплины «Менеджмент».

Самостоятельная работа планируется в соответствии с календарными планами рабочей программы по дисциплине и в методическом единстве с тематикой учебных аудиторных занятий.

6.3.1. Методические указания по освоению дисциплины

| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента |
|------------------------|--|
| Лекция | Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. |
| Практические занятия | Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. |
| Самостоятельная работа | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в той или иной теме дисциплины «Методы прикладных исследований в управлении персоналом». |
| Подготовка к экзамену | При подготовке к экзамену необходимо опираться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др., ориентируясь на перечень вопросов к экзамену. |

Приступая к изучению дисциплины, обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

Преподавание дисциплины предусматривает: лекции, практические занятия, самостоятельную работу (изучение теоретического материала; подготовка к практическим занятиям; выполнение домашних заданий, в т.ч. рефераты, до-

клады, выполнение тестовых заданий, устным опросам, зачетам и пр.), консультации преподавателя.

Лекции по дисциплине читаются как в традиционной форме, так и с использованием активных форм обучения. Главной задачей каждой лекции

Является раскрытие сущности темы и анализ ее главных положений. На первой лекции доводится до внимания студентов структура курса и его разделы, а также рекомендуемая литература. В дальнейшем указывается начало каждого раздела, суть и его задачи, а, закончив изложение, подводится итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется рабочей программой курса. Каждая лекция охватывает определенную тему курса и представляет собой логически вполне законченную работу. Для максимального усвоения дисциплины изложение лекционного материала проводится с элементами обсуждения. Лекционный материал снабжается конкретными примерами.

Целями проведения практических занятий являются: установление связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; развитие логического мышления; умения выбирать оптимальный метод решения; обучение студентов умению анализировать полученные результаты; контроль самостоятельной работы обучающихся по освоению курса.

Каждое практическое занятие начинается с повторения теоретического материала, который будет использован на нем. Для этого четко формулируются цель занятия и основные знания, умения и навыки, которые студент должен приобрести в течение занятия. На практических занятиях преподаватель принимает решенные и оформленные надлежащим образом различные задания, проверяет правильность их оформления и выполнения, оценивает глубину знаний данного теоретического материала, умение анализировать и решать поставленные задачи, выбирать эффективный способ решения, умение делать выводы.

В ходе подготовки к практическому занятию обучающиеся знакомятся с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, изучают соответствующий лекционный материал, предлагаемую литературу. Не допускается ограничиваться только имеющейся учебной литературой (учебниками и учебными пособиями).

Теоретический материал по тем темам, которые выносятся на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету. Пакет заданий для самостоятельной работы выдается в начале семестра, определяются конкретные сроки их выполнения и сдачи. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации обучающегося и сдаче зачета.

Задания для самостоятельной работы составляются по темам и вопросам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для закрепления теоретического материала обучающиеся выполняют различные задания (тестовые задания, рефераты, задачи). Такие задания могут

быть использованы как для проверки знаний обучающихся преподавателем в ходе проведения промежуточной аттестации на практических занятиях, а также для самопроверки знаний обучающимися.

При самостоятельном выполнении заданий обучающиеся выявляют тот круг вопросов, который усвоили слабо, и в дальнейшем обращают на них особое внимание.

Контроль самостоятельной работы обучающихся по выполнению заданий осуществляется преподавателем с помощью выборочной проверки на практических занятиях.

Консультации преподавателя проводятся в соответствии с графиком, утвержденным на кафедре, который представлен на информационном стенде. При необходимости дополнительные консультации назначаются по согласованию с преподавателем в индивидуальном порядке.

6.3.2 Видеоматериалы

1. Каталог учебных видеоматериалов на официальном сайте ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ – Режим доступа: <http://bsaa.edu.ru/InfResource/library/video>

6.3.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы

1. www.raso.ru — Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО);
2. <http://www.akospr.ru/> — Ассоциация компаний-консультантов в области связей с общественностью (АКОС);
3. <https://www.ipra.org/> — Международная ассоциация по связям с общественностью (IPRA);
4. www.iccopr.com — Международная организация компаний-консультантов в области связей с общественностью (ICCO);
5. <http://www.communicators.ru/> — Международная ассоциация бизнес-коммуникаций (IABC);
6. www.publicity.ru — Международный клуб PR-управляющих;
7. www.prnews.ru — специализированный сервер PRNews для распространения корпоративной информации. Постоянно обновляется раздел «Справочная информация»;
8. www.triz-ri.ru — система «Триз-шанс», посвящена методикам и технологиям рекламы, PR, маркетинга и бизнеса;
9. www.pronline.ru — информационный портал «PROnLine». На сайте размещены новости рынка PR, теоретические и практические статьи, интервью с ведущими специалистами рынка, а также каталог ресурсов, посвященных PR и рекламе;
10. www.pr-life.ru — информационный портал: все необходимое PR-специалисту;
11. www.corpmedia.ru — сайт Ассоциации корпоративных медиа, где представлен мониторинг событий, связанных с развитием корпоративных

- СМИ в России. Наиболее полный библиографический список российских публикаций по данной тематике и другие материалы
12. Российское образование. Федеральный портал <http://www.edu.ru>
 13. Центральная научная сельскохозяйственная библиотека
<http://www.cnshb.ru/>
 14. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>
 15. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU– Режим доступа:
<http://elibrary.ru/defaultx.asp>
 16. Электронно-библиотечная система «Лань»<http://lanbook.com/>
 17. Электронно-библиотечная система «Знаниум»/ <http://znanium.com>
 18. Справочно – правовая система КонсультантПлюс/
<http://www.consultant.ru/>
 19. Справочно – правовая система Гарант/ <http://www.garant.ru/>

6.4. Перечень программного обеспечения, информационных технологий.

Microsoft Word 2010;
Microsoft Excel 2010;
Microsoft PowerPoint 2010.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории

| | |
|---|---|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 1** | Специализированная мебель, трибуна, мультимедийный проектор EPSON, экран проектора, аудиосистема (колонки MicrolabElectronicsCo, Ltd), ноутбук |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 201** | Специализированная мебель, доска настенная, кафедра, комплект мультимедийного оборудования: проектор EPSON; экран проектора Digis-1, аудиосистема (колонки Sven – 2 шт) ноутбук |
| Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214** | Специализированная мебель: 3 стола, 2 полумягких стула, 3 тумбочки, 2 книжных шкафа, 1 шкаф платяной двухстворчатый, 1 сейф. Рабочее место лаборанта: компьютер (системный блок, монитор клавиатура мышь), МФУ BROTHER (принтер, сканер, ксерокс). |
| Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электрон- | Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Asus P4BGL-MX\Intel Celeron, 1715 MHz\256 Мб PC2700 DDR SDRAM\ST320014A (20 Гб, 5400 RPM, Ultra-ATA/100)\ NEC CD-ROM CD-3002A\Intel(R) |

| | |
|---|---|
| <p>ную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***</p> | <p>82845G/GL/GE/PE/GV Graphics Controller, монитор: Proview 777(N) / 786(N) [17" CRT], клавиатура, мышь.); Foxconn G31MVP/G31MXP\DualCore Intel Pentium E2200\1 ГБ DDR2-800 DDR2 SDRAM\MAXTOR STM3160215A (160 ГБ, 7200 RPM, Ultra-ATA/100)\Optiarc DVD RW AD-7243S\Intel GMA 3100 монитор: acer v193w [19"], клавиатура, мышь.) с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ; настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см); аудио-видео кабель HDMI</p> |
|---|---|

7.2. Комплект лицензионного программного обеспечения

| | |
|--|---|
| <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 1**</p> | <p>MS Windows WinStrtr 7 Acdmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019</p> |
| <p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 201**</p> | <p>MS Windows WinStrtr 7 Acdmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019</p> |
| <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214**</p> | <p>MS Windows WinStrtr 7 Acdmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019</p> |
| <p>Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***</p> | <p>Microsoft Imagine Premium Electronic Software Delivery. Сублицензионный договор №937/18 на передачу неисключительных прав от 16.11.2018. Срок действия лицензии- бессрочно. MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018).Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019 Информационно правовое обеспечение "Гарант" (для учебного процесса). Договор №ЭПС-12-119 от 01.09.2012. Срок действия - бессрочно.</p> |

| | |
|--|--|
| | СПС КонсультантПлюс: Версия Проф. Консультант Финансист. КонсультантПлюс: Консультации для бюджетных организаций. Договор от 01.01.2017. Срок действия - бессрочно. RNVoice-v0.4-a2 синтезатор речи Программа Valabolka (portable) для чтения вслух текстовых файлов . Программа экранного доступа NDVA |
|--|--|

7.3. Электронно-библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда обеспечивающие одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата:

– ЭБС «ZNANIUM.COM», договор на оказание услуг № 0326100001918000018 с Обществом с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ» от 25.12.2018

– ЭБС «AgriLib», лицензионный договор №ПДД 3/15 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе ФГБОУ ВПО РГАЗУ от 15.01.2015

– ЭБС «Лань», договор №14 с Обществом с ограниченной ответственностью «ЭБС Лань» от 16.10.2018

– ЭБС «Руконт», договор №ДС-284 от 15.01.2016 с открытым акционерным обществом «ЦКБ»БИБКОВ», с обществом с ограниченной ответственностью «Агентство «Книга-Сервис»;

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

– БД информационно-правового обеспечения "Гарант". Договор №ЭПС-12-119 с ООО «Гарант-Сервис-Белгород» от 01.09.2012. Срок действия с 01.09.2012 - бессрочно..

– БД нормативно-правовой информации Консультант-Плюс. Договор об информационной поддержке с ООО «Веда-Консультант» от 01.01.2017. Срок действия с 01.01.2017 - бессрочно.;

– Российская наукометрическая БД ScienceIndex на платформе elibrary.ru. Лицензионный договор №SIO-1279/2018-31806198874 от 13.03.2018 г. ООО «Научная электронная библиотека». Срок действия – с 13.03.2018 г. до 13.03.2019 г.

VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
НА 20__ / 20__ УЧЕБНЫЙ ГОД**

Деловые коммуникации

дисциплина (модуль)

38.03.03. Управление персоналом

направление подготовки/специальность

| |
|--|
| ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПД) |
| |
| ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПД) |
| |
| УДАЛЕНО (с указанием раздела РПД) |
| |

Реквизиты протоколов заседаний кафедр, на которых пересматривалась программа

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| Кафедра _____ _____ | Кафедра _____ _____ |
| от _____ № _____ Дата | от _____ № _____ дата |

Методическая комиссия экономического факультета

« ___ » _____ 20__ года, протокол № _____

Председатель методической комиссии _____ Черных А.И.

Декан экономического факультета _____ Наседкина Т.И.

« ___ » _____ 20__ г.

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина»
(ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

Направление подготовки – 38.03.03 «Управление персоналом»
Направленность (профиль) – Управление персоналом
Квалификация – бакалавр (программа прикладного бакалавриата)
Год начала подготовки – 2019

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

| Код контролируемой компетенции | Формулировка контролируемой компетенции | Этап (уровень) освоения компетенции | Планируемые результаты обучения | Наименование модулей и (или) разделов дисциплины | Наименование оценочного средства | |
|--|--|-------------------------------------|---|--|----------------------------------|--------------------------|
| | | | | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| ОК-5 | Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Первый этап (пороговый уровень) | Знать: основные правила и средства осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Устный опрос | Экзамен |
| | | | | | Тестирование | |
| | | | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Устный опрос | Экзамен |
| | | | | | Тестирование | |
| | | Второй этап (продвинутый уровень) | Уметь: осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен |
| | | | | | Выполнение заданий | |
| | | | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен |
| | | Выполнение заданий | | | | |
| | | Третий этап (высокий уровень) | Владеть: навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен |
| Реферат | | | | | | |
| Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен | | | | |
| | Реферат | | | | | |
| ОПК-4 | Владением навыками работы с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты РФ, Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения) | Первый этап (пороговый уровень) | Знать: особенности работы с внешними организациями (Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Фондом медицинского страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения) | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Устный опрос | Экзамен |
| | | | | | Тестирование | |
| | | | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Устный опрос | Экзамен |
| | | | | | Тестирование | |
| | | Второй этап (продвинутый уровень) | Уметь: осуществлять взаимодействие с внешними организациями (Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Фон- | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен |
| | | | | | Выполнение заданий | |

| | | | | | | | | |
|--------------|---|--|---|--|--|--------------------------------------|--------------------|---------|
| | агентствами, службами занятости населения) | | дом медицинского страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения) | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен | | |
| | | | | | Выполнение заданий | | | |
| | | | | Третий этап (высокий уровень) | Владеть: навыками работы с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты РФ, Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения) | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен |
| | | | | | | | Реферат | |
| | | | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен | | |
| | | | | | | | Реферат | |
| ПК-28 | Знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций | Первый этап (пороговый уровень) | Знать: корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Устный опрос | Экзамен | | |
| | | | | | Тестирование | | | |
| | | | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Устный опрос | Экзамен | | |
| | | | | | Тестирование | | | |
| | | | | Второй этап (продвинутый уровень) | Уметь: использовать корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации, осуществлять информационное обеспечение процессов внутренних коммуникаций | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен |
| | | | | | | | Выполнение заданий | |
| | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен | | | | |
| | | | | | Выполнение заданий | | | |
| | | Третий этап (высокий уровень) | Владеть: навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен | | |
| | | | | | Реферат | | | |
| | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен | | | | |
| | | | | | Реферат | | | |
| ПК-38 | Владением навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в | Первый этап (пороговый уровень) | Знать: механизмы, формы и средства организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими обществен- | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Устный опрос | Экзамен | | |
| | | | | | Тестирование | | | |
| | | | | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Устный опрос | Экзамен | | |
| | | | | | Тестирование | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--------------------|---------|
| области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом | Второй этап (продвинутый уровень) | ными организациями и трудовым коллективом Уметь: осуществлять взаимодействие по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен |
| | | | | Тестирование | |
| | Третий этап (высокий уровень) | ными организациями и трудовым коллективом Владеть: навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен |
| | | | | Выполнение заданий | |
| | Третий этап (высокий уровень) | ными организациями и трудовым коллективом Владеть: навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом | Модуль 1. Основы теории коммуникации | Тестирование | Экзамен |
| | | | | Реферат | |
| Третий этап (высокий уровень) | ными организациями и трудовым коллективом Владеть: навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом | Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций | Тестирование | Экзамен | |
| | | | Реферат | | |

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

| Компетенция | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции) | Уровни и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания | | | |
|-------------|--|---|---|---|--|
| | | <i>Компетентность не сформирована</i> | <i>Пороговый уровень компетентности</i> | <i>Продвинутый уровень компетентности</i> | <i>Высокий уровень компетентности</i> |
| | | <i>Не зачтено</i> | <i>Зачтено</i> | <i>Зачтено</i> | <i>Зачтено</i> |
| ОК-5 | <i>Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</i> | <i>Не обладает способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</i> | <i>Ограниченно способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</i> | <i>Способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, но допускает отдельные ошибки</i> | <i>Способен безошибочно осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</i> |
| | Знать: основные правила и средства осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Не знает основные правила и средства осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Частично знает основные правила и средства осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Имеются определенные недочеты в знании основных правил и средств осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Знает основные правила и средства осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| | Уметь: осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Не умеет осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Частично умеет осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Умеет осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, но допускает отдельные недочеты | Умеет осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| | Владеть: навыками ком- | Не владеет навыками ком- | Частично владеет навыками | Владеет навыками комму- | Свободно владеет навыка- |

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

Перечень вопросов для определения входного рейтинга

1. Возникновение и эволюция науки управления.
2. Управляемая и управляющая подсистемы.
3. Системный подход в управлении.
4. Система управления кадрами.
5. Организация документооборота на предприятии.
6. Организационно-распорядительные документы и их роль в управлении персоналом.
7. Классификация управленческих решений.
8. Технология принятия управленческих решений.
9. Сущность и состав методов управления.
10. Характеристика стилей управления.
11. Подбор и расстановка управленческих кадров.
12. Делегирование управленческих полномочий.
13. Личность и коллектив. Виды коллективов.
14. Виды конфликтов. Управление конфликтами.
15. Социально-психологические методы управления.
16. Методы работы с различными типами темперамента человека.

Критерии оценивания:

1) *от 3 до 5 баллов или «зачтено»:* выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт;

2) *от 0 до 2 баллов или «не зачтено»:* выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы; при условии отсутствия ответа на вопросы.

Первый этап (пороговой уровень)

ЗНАТЬ: основные правила и средства осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; особенности работы с внешними организациями (Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Фондом медицинского страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения); корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации;

механизмы, формы и средства организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом.

Вопросы для собеседования по темам занятий

1. Коммуникация как функция управления.
2. Функции коммуникации в управлении персоналом.
3. Принципы и закономерности эффективной коммуникации.
4. Факторы, влияющие на коммуникацию.
5. Основные теории коммуникации.
6. Символично-семиотическая парадигма коммуникации.
7. Модели коммуникации.
8. Цели и задачи дисциплины «Деловые коммуникации».
9. Коммуникация как процесс. Этапы и стадии коммуникации.
10. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы.
11. Понятие и сущность информации. Виды информации.
12. Требования к управленческой информации.
13. Каналы коммуникации.
14. Обмен информацией по формализованным каналам.
15. Обмен информацией посредством неформализованных каналов.
16. Аргументация как коммуникативная процедура.
17. Специфика деловых коммуникаций.
18. Деловая коммуникация: структура, функции.
19. Межличностные коммуникации.
20. Групповые коммуникации
21. Массовые коммуникации.
22. Особенности организационных коммуникаций.
23. Структурная модель деловой коммуникации.
24. Информационное обеспечение коммуникаций в организации.
25. Источники информации в организации.
26. Роль СМИ в информационном обеспечении организации.
27. Психологические проблемы деловых коммуникаций.
28. Идентичность в контексте современной коммуникации.
29. Психологические потребности в деловой коммуникации
30. Психологические основы восприятия, сохранения и переработки информации.
31. Лидерство в деловых коммуникациях.
32. Барьеры коммуникативного взаимодействия.
33. Основы делового общения.
34. Виды делового общения.
35. Обратная связь в деловом общении.
36. Этика и культура делового общения.

37. Средства массовой коммуникации.
38. Вербальные коммуникации.
39. Невербальные коммуникации.
40. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
41. Проведение деловой беседы по телефонной связи.
42. Проведение деловых совещаний, собраний.
43. Проведение пресс-конференций.
44. Организация переговоров.
45. Функции переговоров.
46. Стратегия переговоров.
47. Тактика ведения переговоров.
48. Особенности проведения деловых переговоров в конфликтных ситуациях.
49. Презентация как форма деловой коммуникации. Цели и задачи презентации.
50. Цели и задачи презентации.
51. Подготовка и проведение презентации.
52. Речевые приемы презентации.
53. Психологические приемы презентации.
54. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
55. Конфликты в деловых отношениях, их разновидности.
56. Структура конфликта.
57. Динамика конфликта.
58. Способы разрешения конфликтов.
59. Барьеры, препятствующие разрешению конфликтов и способы их преодоления.
60. Служебная переписка как форма деловых коммуникаций.
61. Структура и классификация деловых писем.
62. Рекомендации к написанию деловых писем.
63. Речевой этикет.
64. Деловой этикет.

Критерии оценивания.

4 балла и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

3 балла и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

2 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

0 – 1 балл и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Тесты

1. Верно ли, что коммуникационная политика включает в себя, в частности, планирование обратной связи?
 - a) да, верно
 - b) нет, неверно
2. Слухи относятся к _____ коммуникации в организации:
 - a) формальной
 - b) неформальной
3. Верно ли, что манипулирование общественным мнением строится на базе диалогических информационных потоков?
 - a) да, верно
 - b) нет, неверно
4. Верно ли, что управление общественным мнением строится на базе монологических информационных потоков?
 - a) да, верно
 - b) нет, неверно
5. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?
 - a) да, верно
 - b) нет, неверно
6. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление графика информирования?
 - a) да, верно
 - b) нет, неверно
7. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают комментарии причин невозможности представления большей информации?
 - a) да, верно
 - b) нет, неверно
8. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление открытого и коллективного процесса планирования на основе максимального участия тех, кого затрагивают эти изменения?
 - a) да, верно
 - b) нет, неверно
9. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают прояснение полезности и схемы решений об изменениях?
 - a) да, верно

- b) нет, неверно
10. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают информирование персонала прежде, чем СМИ?
- a) да, верно
b) нет, неверно
11. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?
- a) да, верно
b) нет, неверно
12. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей?
- a) да, верно
b) нет, неверно
13. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является персонификация коммуникаций, их личный характер?
- a) да, верно
b) нет, неверно
14. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является личное внимание топ-менеджмента к персоналу?
- a) да, верно
b) нет, неверно
15. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является искренность коммуникаций?
- a) да, верно
b) нет, не верно
16. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является перспективная направленность коммуникаций?
- a) да, верно
b) нет, неверно
17. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является инновационность в выборе коммуникационных решений?
- a) да, верно
b) нет, не верно
18. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является полицентризм и мультинаправленность коммуникаций?
- a) да, верно
b) нет, не верно

19. Относится ли к манипулятивным приемам утаивание информации?
 а) Да
 б) Нет
20. Появляются ли эмоции деловых партнеров в наибольшей степени в невербальной коммуникации?
 а) Да
 б) Нет
21. Обгоняя сослуживца, женщина приветствует его первой.
 а) Да
 б) Нет
22. При пересекающихся транзакциях «деловые коммуникации» протекают гладко?
 а) Да
 б) Нет
23. От образа партнера не зависит «техника» деловых коммуникаций.
 а) Да
 б) Нет
24. Фактор отношения к нам влияет на оценку человека
 а) Да
 б) Нет
25. Единство позиций проявляется в эффекте ассимиляции
 а) Да
 б) Нет
26. Ориентация на контроль в общении позволяет избежать конфликтов.
 а) Да
 б) Нет
27. Перефразирование является нерелексивным слушанием.
 а) Да
 б) Нет

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

| Процент правильных ответов | Оценка |
|-----------------------------------|---|
| 90 – 100 % | <i>От 5 до 6 баллов и/или «отлично»</i> |
| 70 – 89 % | <i>От 3 до 4 баллов и/или «хорошо»</i> |
| 50 – 69 % | <i>От 1 до 2 баллов и/или «удовлетворительно»</i> |
| менее 50 % | <i>0 баллов и/или «неудовлетворительно»</i> |

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ: осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; осуществлять взаимодействие с внешними организациями (Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Фондом медицинского страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения); использовать корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации, осуществлять информационное обеспечение процессов внутренних коммуникаций; осуществлять взаимодействие по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом.

Тесты

1. Деятельность, направленная на достижение эффективной коммуникации как внутри организации, так и между организацией и ее внешней средой, путем реализации коммуникационной политики – это:
 - a) стратегия коммуникации
 - b) коммуникационный менеджмент
 - c) коммуникационный аудит
2. Менеджер по коммуникациям осуществляет менеджмент:
 - a) экономического
 - b) культурного
 - c) паблицитного капитала клиента
3. Интенсивная коммуникация, позволяющая за короткий срок приобрести большое число сторонников распространяемой идеи – это:
 - a) реклама
 - b) пропаганда
 - c) паблик рилейшнз
4. Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил:
 - a) Айви Ли
 - b) Э. Бернайз
 - c) С. Блэк
 - d) Дж. Грюниг
5. Однонаправленный поток информации, основная цель которого не слушание, а говорение – это:
 - a) пропагандистская модель Дж. Грюнига
 - b) журналистская модель
 - c) двусторонняя ассиметричная модель
 - d) двусторонняя симметричная модель
6. Однонаправленный поток информации, направленный на массовую аудиторию посредством СМИ, цель которого проинформировать – это:
 - a) пропагандистская модель Дж. Грюнига

- b) журналистская модель
 - c) двусторонняя ассиметричная модель
 - d) двусторонняя симметричная модель
7. Выбор целевой аудитории, изучение ее интересов и распространение на этой основе информации с применением технологии обратной связи – это:
- a) пропагандистская модель Дж. Грюнига
 - b) журналистская модель
 - c) двусторонняя ассиметричная модель
 - d) двусторонняя симметричная модель
8. Распространение информации на целевые аудитории с целью достижения взаимопонимания – это:
- a) пропагандистская модель Дж. Грюнига
 - b) журналистская модель
 - c) двусторонняя ассиметричная модель
 - d) двусторонняя симметричная модель
9. Управляемый диалогический информационный поток является:
- a) первичным
 - b) вторичным
 - c) равнозначным по отношению к монологическому информационному потоку
10. Для распространения монологических информационных потоков чаще всего используется:
- a) телевидение
 - b) печать
 - c) Интернет
11. Техническое обеспечение коммуникационных потоков – это _____ этап программы совершенствования организационных коммуникаций:
- a) начальный
 - b) завершающий
12. Прибыль дороже всего, но _____ превыше прибыли - основной постулат этики бизнеса
- a) секс
 - b) честность
 - c) хорошие отношения
13. В общении двух людей, как рефлексивный процесс участвуют:
- a) два субъекта
 - b) восемь субъектов
 - c) шесть субъектов
 - d) четыре субъекта
14. Идентификация является способом _____ другого человека
- a) понимания
 - b) раздражения
 - c) уничтожения
 - d) возвеличивания

15. Действия «выслушивание» и «высказывание» являются единицами
- совместного действия
 - последовательных действий
 - взаимоисключающих действий
16. Нравственное сознание является частью
- отношений
 - общего сознания личности
 - массового сознания
 - бессознательного
17. Традиционно «слабым местом» любой организации считаются:
- восходящие коммуникации
 - нисходящие коммуникации
 - горизонтальные коммуникации
18. Экспонирование сообщения, его понимание и удержание в памяти относится к:
- информационным целям
 - целям отношения (установок)
 - целям поведения
19. Формирование взглядов на организацию и ее действия, их закрепление и изменение относится к:
- информационным целям
 - целям отношения (установок)
 - целям поведения
20. Установки и стереотипы в большей степени действуют на _____ детерминации общественного мнения:
- уровне непосредственного отражения
 - коммуникативном уровне
 - субъектном (личностном) уровне
21. Когда надо поднимать телефонную трубку:
- после пятого звонка
 - до четвертого звонка
 - не имеет значения
22. Успех деловых коммуникаций зависит от:
- умения говорить
 - умения слушать
 - умения говорить и слушать
23. Какая дистанция приемлема при общении с близкими людьми?
- публичная
 - личная
 - социальная
 - интимная
 - оптимальная
24. Какому именно темпераменту делового партнера соответствуют такие проявления его личности, как хладнокровие и выдержка?
- Сангвиническому.

b) Флегматическому.

c) Холерическому

25. «Экономический человек» руководствуется в деловых отношениях:

a) чувством справедливости

b) долгом

c) альтруизмом

d) максимизацией своей экономической выгоды

26. Позы, свидетельствующие о расположенности к общению, называются _____ коммуникацией

a) невербальной

b) вербальной

c) дистанционной

d) символической

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

| Процент правильных ответов | Оценка |
|----------------------------|--|
| 90 – 100 % | От 5 до 6 баллов и/или «отлично» |
| 70 – 89 % | От 3 до 4 баллов и/или «хорошо» |
| 50 – 69 % | От 1 до 2 баллов и/или «удовлетворительно» |
| менее 50 % | 0 баллов и/или «неудовлетворительно» |

Ситуационные задачи

Задание 1. Разработать мероприятия по проведению «Круглого стола» и подготовить презентацию.

Задание 2. Разработать мероприятия по проведению презентации (представление организации, лица, услуг, открытия филиала, демонстрация новых достижений и результатов работы и пр.). В презентации отразить официальную и неофициальную части.

Задание 3. Проанализировать деловую беседу (дискуссию) в соответствии с планом анализа.

Задание 4. Подготовить ответы на возражения в условиях ситуации продажи товара/услуги с использованием приемов аргументации.

Задание 5. Диагностировать стиль управления в рамках конкретной практической ситуации.

Задание 6. Охарактеризовать специфику невербального поведения популярной личности (на выбор студента). Сопроводить презентацией.

Задание 7. Написать пресс-релиз для пресс-конференции, проводимой по поводу утечки отходов животноводческих комплексов в водоохранную зону. Тема задания может быть скорректирована с учетом пожелания студента.

Задание 8. Выявить типичные ошибки в примерах телефонных разговоров.

Задание 9. Составить рекламное письмо (на собственном примере).

Задание 10. Составить благодарственное письмо (на собственном примере).

Задание 11. Составить гарантийное письмо (на собственном примере).

Задание 12. Составить сопроводительное письмо (на собственном примере).

Задание 13. Составить письмо–приглашение (на собственном примере).

Задание 14. Составить письмо–предложение о совместном сотрудничестве (на собственном примере).

Задание 15. Составить письмо–запрос (на собственном примере).

Задание 16. Составить письмо–просьбу (на собственном примере).

Задание 17. Составить информационное письмо (на собственном примере).

Задание 18. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

| Термин | Определение |
|----------------------|---|
| Деловая коммуникация | правила, формы и методы общения |
| Монолог | самый массовый вид взаимодействия людей |
| Коммуникация | продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений |
| Диалог | продолжительное высказывание одного лица |
| Полилог | взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками |
| Деловой разговор | как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога |
| Деловая беседа | разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения |
| Интервью | кратковременный контакт, преимущественно на одну тему |
| Реклама | установление двухсторонних долгосрочных коммуникаций между производителем и потребителем |
| Стимулирование сбыта | достижение высокой общественной репутации фирмы |
| Паблик рилейшнз | краткосрочные побуждения к совершению покупок |
| Директ - маркетинг | создание образа фирмы, товара и достижение осведомленности о них потенциальных потребителей |

Задание 19. Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».
3. Продажа загородного коттеджа.

Задание 20. Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта - руководитель филиала.

Особенность данного предприятия - большая специфика работы в области сбыта. Причем если действовать просто по разработанным инструкциям, уходит очень много времени, из-за многочисленных региональных особенностей.

Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним?

В задании обязательно выбрать и описать: стиль общения, вид общения, рассмотреть «эффекты деловой коммуникации», выбрать поинтеры, построить диалог по 5 фазам деловой беседы.

Задание 21. На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда - он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 35000 руб., рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились. Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом». Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники - профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки. Фирма небольшая 7 человек из них директор - владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя. Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

Критерии оценивания.

4 балла и/или «отлично»: ставится студенту в случае полной проработки описанной управленческой ситуации и полного выполнения поставленных заданий. Студент дает правильный, полный и развернутый ответ. При этом студент свободно владеет профессиональной терминологией, умеет аргументировано обосновать выбранный вариант решения, демонстрирует умение увязать теоретический материал с практической ситуацией.

3 балла и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на поставленные задания. Могут быть допущены незначительные неточности, или ответ недостаточно полный. При этом студент владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса.

2 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на поставленные в задании вопросы. Студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может аргументированно обосновать свои решения.

0 - 1 балла и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от выполнения заданий кейса; при наличии грубых ошибок в решении поставленных задач, в случае отсутствия минимальных знаний по изучаемой проблемной

ситуации или неспособности применить теоретические знания для решения кейса.

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ: навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; навыками работы с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты РФ, Пенсионным фондом РФ, Фондом социального страхования РФ, Государственной инспекцией труда РФ, кадровыми агентствами, службами занятости населения); навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций; навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций образования профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом.

Тесты

1. Необходимый минимум работ для организации эффективных коммуникаций на предприятии включает в себя:
 - a) аналитические работы
 - b) медиарилейшнз
 - c) планирование и прогнозирование
 - d) аналитические работы и медиарилейшнз
 - e) аналитические работы и планирование
 - f) медиарилейшнз и планирование
2. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:
 - a) стратегия информирования
 - b) стратегия убеждения
 - c) стратегия диалога
 - d) стратегия формирования согласия
3. По отношению к неформальной коммуникации в организации выделяется несколько коммуникативных ролей. Какой пункт в этом списке лишний?
 - a) «посыльные»
 - b) «интерпретаторы»
 - c) «скептики»
 - d) «сторонники»
 - e) «противники»
 - f) «принимающие решения»
4. Правильная расстановка фильтров на пути информационных потоков обеспечивает определенный эффект. Какой пункт в этом списке лишний?
 - a) адресацию информации по конкретным получателям
 - b) сортировку информации по степени важности для получателя
 - c) предупреждение неверного декодирования полученной информации

- d) предупреждение информационных перегрузок участников коммуникационного процесса
 - e) дозирование информации в зависимости от разрешенной степени доступа к ней сотрудников
5. Выделите среди перечисленных ниже характерные для деловых коммуникаций признаки:
- a) Формально-ролевой принцип взаимодействия субъектов общения
 - b) Обмен социально значимой информацией
 - c) Расширение межличностных контактов
 - d) Направленность на решение проблем, связанных с внутренним психическим миром субъектов общения
 - e) Взаимное-психологическое влияние субъектов общения
6. Реализация практического закона общения, согласно И. Канту, включает:
- a) рассмотрение любого человека как «цели самой по себе»
 - b) использование одним человеком другого к качестве средства для достижения целей
 - c) употребление другого человека как «какой-нибудь вещи»
7. Содержание деловых коммуникаций составляет:
- a) обсуждение социально-значимой проблемы
 - b) внутренний личностный мир субъектов общения
 - c) удовлетворение потребности в общении
 - d) формирование профессиональных навыков и умений
8. Что такое конгруэнтность?
- a) сходные жесты
 - b) совпадение речевых высказываний и жестов
 - c) противоречие жестов и речевых высказываний
9. Какие признаки присущи партнерским деловым коммуникациям?
- a) Скрытое внедрение в психику одного из партнеров мотиваций, намерений, установок, внутренне не присущих ему
 - b) Рассмотрение партнера как личностно-значимого и психологически равноправного
 - c) Психологический настрой на эмоциональное состояние делового партнера
 - d) Взаимное согласование интересов партнеров
 - e) Принуждение партнера каким-либо действиям или решениям.
10. Установите позиции общающихся партнеров за столом в соответствии с характером деловых коммуникаций.

| Характер общения | Позиции |
|----------------------------------|---------------------------|
| Сопернический | Напротив друг друга |
| Кооперативное деловое | Расположение по диагонали |
| Независимое общение | Угловая позиция |
| Дружеское деловое взаимодействие | По одну сторону стола |

11. Креативность делового партнера характеризует:

- a) его способность воспринимать деловую ситуацию под новым углом

зрения

- b) продуцирование им нестандартных решений деловой проблемы
- c) системный анализ деловой ситуации
- d) оригинальность и нетривиальность предлагаемых им идей

12. Предметная область науки «деловые коммуникации» включает в себя изучение.

- a) социально-психологических механизмов общения, взаимодействия субъектов
- b) ценностных ориентации деловых партнеров
- c) психических познавательных процессов
- d) коммуникативных техник и технологий
- e) биологических основ функционирования психики индивида

13. Наука «деловые коммуникации» изучает:

- a) типологию деловых партнеров
- b) структуру и особенности деловых коммуникаций
- c) психологические различия между людьми и группами людей
- d) перцептивные барьеры деловых коммуникаций
- e) физиологические механизмы функционирования памяти и мышления.

14. Бессознательное в деловых коммуникациях проявляется:

- a) в оговорках
- b) в обмолвках
- c) в затянувшихся паузах
- d) в осознанных мотивациях
- e) в продуманных репликах

15. Коллективное бессознательное в деловых коммуникациях может проявиться

- a) в произвольных спонтанных психических образах
- b) в бессознательных моральных психических образах
- c) в осознанных психических переживаниях
- d) в символизме передаваемой информации

16. Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров.

1. Начало переговоров
2. Согласование тематики переговоров
3. Обсуждение точек зрения сторон
4. Соглашение

17. Выделите среди приведенных положений те, что составляют предметную область науки «деловые коммуникации».

- a) Индивидуальные психологические различия людей
- b) Психологические проблемы экономического поведения
- c) Особенности психологического и этического взаимодействия в общении деловых партнеров

18. Как называется коммуникация с другим человеком, когда индивидуумы действуют и как принимающая, и как посылающая сторона?

- a) внутрличностная коммуникация

- b) коммуникация в малой группе
 - c) общественная коммуникация
 - d) личностная коммуникация
 - e) межличностная коммуникация
19. От каких факторов зависит эффективность внутриорганизационной коммуникации:
- a) индивидуальных и организационных
 - b) индивидуальных и внешних
 - c) внешних и внутренних
 - d) организационных и внешних
20. Какой тип управления организацией определяется набором таких характеристик, как гибкая структура; динамичные, нежестко определенные задачи; готовность к изменениям; самоконтроль и контроль коллег; многонаправленность коммуникаций?
- a) механистический тип управления
 - b) органический тип управления
21. Коммуникации как процесс представляют собой:
- a) фактические отношения работников друг к другу, к клиентам, поставщикам, потребителям
 - b) установленные нормы (правила, инструкции, принципы, закономерности, положения) отношений между людьми в рамках организаций при выполнении ими закрепленных функций
22. Основные стратегии повышения эффективности внутри-организационной коммуникации (выберите 3 правильных ответа)
- a) объединить неформальных лидеров в одном структурном подразделении
 - b) развить коммуникационные навыки сотрудников
 - c) выработать в организации систему поощрений
 - d) развить у сотрудников чисто технические навыки коммуникации
 - e) поощрять открытую коммуникацию в организации
23. Какой тип управления организацией характеризуется набором таких характеристик, как негибкая структура; четко определенные, стандартизированные и устойчивые задачи; сопротивление изменениям; иерархическая система контроля; командный тип коммуникаций, идущий сверху вниз?
- a) механистический тип управления
 - b) органический тип управления
24. Коммуникации как явление представляют собой:
- a) фактические отношения работников друг к другу, к клиентам, поставщикам, потребителям
 - b) установленные нормы (правила, инструкции, принципы, закономерности, положения) отношений между людьми в рамках организаций при выполнении ими закрепленных функций
25. Коммуникация, которая осуществляется между организацией и теми образованиями, которые существуют вне ее, называется:
- a) внешнеоперативная коммуникация

- b) коммуникация в малой группе
- c) общественная коммуникация
- d) внутреннеоперативная коммуникация
- e) межличностная коммуникация

26. Коммуникационный процесс в организации или в группе приводит к выполнению и реализации следующих функций коммуникации (выберите 4 правильных ответа):

- a) информативная функция
- b) управляющая функция
- c) экспрессивная функция
- d) координирующая функция
- e) контрольная функция
- f) мотивационная функция
- g) организационная функция

27. Случайный обмен информацией и чувствами, происходящий между людьми всякий раз, когда они встречаются, называется:

- a) внутриличностная коммуникация
- b) коммуникация в малой группе
- c) общественная коммуникация
- d) личностная коммуникация
- e) межличностная коммуникация

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

| Процент правильных ответов | Оценка |
|-----------------------------------|---|
| 90 – 100 % | <i>От 5 до 6 баллов и/или «отлично»</i> |
| 70 – 89 % | <i>От 3 до 4 баллов и/или «хорошо»</i> |
| 50 – 69 % | <i>От 1 до 2 баллов и/или «удовлетворительно»</i> |
| менее 50 % | <i>0 баллов и/или «неудовлетворительно»</i> |

Примерные темы рефератов

1. Риторическая парадигма коммуникации.
2. Семиотическая парадигма коммуникации.
3. Феноменологическая парадигма коммуникации.
4. Кибернетическая парадигма коммуникации.
5. Социопсихологическая парадигма коммуникации.
6. Социокультурная парадигма коммуникации.
7. Критическая парадигма коммуникации.
8. Особенности делового взаимодействия в разных культурах.
9. Культура делового взаимодействия: правила этикета.

10. Особенности подготовки и проведения делового совещания.
11. Характеристика типов пресс-релизов.
12. Характеристика особенностей партнерского подхода к ведению переговоров.
13. Типология деловых культур по Льюису.
14. Психологические типы личности по Юнгу.
15. Типология темперамента человека.
16. Типология слушателей Беркли Ален.
17. Бизнес-аргументация: техника аргументации и риторические приемы в деловом общении.
18. Психологические типы собеседников и их значение в деловом общении по Мицичу.
19. Невербальные средства делового общения и их использование в бизнесе.
20. Барьеры коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.
21. Речевая агрессия в условиях современного коммуникативного пространства. Формы ее проявления, способы защиты.
22. Манипуляции в современных речевых коммуникациях. Формы проявления и способы защиты.
23. Формулы речевого этикета и особенности их употребления в деловом общении.
24. Управление общением: приемы речевого воздействия на собеседника.
25. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.

Критерии оценивания реферата (доклада):

От 3 до 4 баллов и/или «отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

От 2 до 3 баллов и/или «хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты (выступление с докладом) указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; реферат (доклад) хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты реферата (выступления с докладом) показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

От 1 до 2 баллов и/или «удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление реферата (доклада) содержит небрежности; защита реферата (выступление с докладом) показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

От 0 до 1 баллов и/или «неудовлетворительно»: тема реферата (доклада) представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление реферата (доклада) с элементами заметных отступлений от общих требований; во время защиты (выступления с докладом) студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Перечень вопросов к экзамену

1. Коммуникация как функция управления.
2. Факторы, влияющие на коммуникацию.
3. Модели коммуникации.
4. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы.
5. Каналы коммуникации.
6. Аргументация как коммуникативная процедура.
7. Межличностные коммуникации.
8. Особенности организационных коммуникаций.
9. Источники информации в организации.
10. Идентичность в контексте современной коммуникации.
11. Лидерство в деловых коммуникациях.
12. Виды делового общения.
13. Средства массовой коммуникации.
14. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
15. Проведение пресс-конференций.
16. Стратегия переговоров.
17. Презентация как форма деловой коммуникации. Цели и задачи презентации.
18. Речевые приемы презентации.
19. Конфликты в деловых отношениях, их разновидности.
20. Способы разрешения конфликтов.
21. Структура и классификация деловых писем.
22. Деловой этикет.
23. Функции коммуникации в управлении персоналом.
24. Основные теории коммуникации.
25. Цели и задачи дисциплины «Деловые коммуникации».
26. Понятие и сущность информации. Виды информации.
27. Обмен информацией по формализованным каналам.

28. Специфика деловых коммуникаций.
29. Групповые коммуникации
30. Структурная модель деловой коммуникации.
31. Роль СМИ в информационном обеспечении организации.
32. Психологические потребности в деловой коммуникации
33. Барьеры коммуникативного взаимодействия.
34. Обратная связь в деловом общении.
35. Вербальные коммуникации.
36. Проведение деловой беседы по телефонной связи.
37. Организация переговоров.
38. Тактика ведения переговоров.
39. Цели и задачи презентации.
40. Психологические приемы презентации.
41. Структура конфликта.
42. Барьеры, препятствующие разрешению конфликтов и способы их преодоления.
43. Рекомендации к написанию деловых писем.
44. Принципы и закономерности эффективной коммуникации.
45. Символично-семиотическая парадигма коммуникации.
46. Коммуникация как процесс. Этапы и стадии коммуникации.
47. Требования к управленческой информации.
48. Обмен информацией посредством неформализованных каналов.
49. Деловая коммуникация: структура, функции.
50. Массовые коммуникации.
51. Информационное обеспечение коммуникаций в организации.
52. Психологические проблемы деловых коммуникаций.
53. Психологические основы восприятия, сохранения и переработки информации.
54. Основы делового общения.
55. Этика и культура делового общения.
56. Невербальные коммуникации.
57. Проведение деловых совещаний, собраний.
58. Функции переговоров.
59. Особенности проведения деловых переговоров в конфликтных ситуациях.
60. Подготовка и проведение презентации.
61. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
62. Динамика конфликта.
63. Служебная переписка как форма деловых коммуникаций.
64. Речевой этикет.

Критерии оценивания на экзамене:

От 22 до 30 баллов и/или «отлично»: студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала и понятийным аппаратом; умеет связывать теорию с практикой, иллюстрировать примерами, фактами, данными научных

исследований; осуществляет межпредметные связи, предложения, выводы; логично, четко и ясно излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу; ответ носит самостоятельный характер.

От 14 до 21 баллов и/или «хорошо»: ответ студента соответствует указанным выше критериям, но в содержании имеют место отдельные неточности (несущественные ошибки) при изложении теоретического и практического материала; ответ отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; однако допущенные ошибки исправляются самим студентом после дополнительных вопросов экзаменатора.

От 7 до 13 баллов и/или «удовлетворительно»: студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений; при аргументации ответа студент не опирается на основные положения исследовательских документов; не применяет теоретические знания для объяснения эмпирических фактов и явлений, не обосновывает свои суждения; имеет место нарушение логики изложения; в целом ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.

От 0 до 6 баллов и/или «неудовлетворительно»: студент имеет разрозненные, бессистемные знания; не умеет выделять главное и второстепенное; в ответе допускаются ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажающие их смысл; студент не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с педагогической практикой; не умеет применять знания для объяснения эмпирических фактов, не устанавливает межпредметные связи.

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

Процедура оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются

- устный опрос;
- задания;
- рефераты;
- тестовый контроль;

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме вопросов к экзамену.

Экзамен проводится в устной и письменной формах по утвержденным билетам. Каждый билет содержит по три вопроса и задачу.

Первый вопрос в экзаменационном билете – вопрос для оценки уровня обученности «знать», в котором очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины.

Второй вопрос для оценки уровня обученности «знать» и «уметь», который позволяет оценить не только знания по дисциплине, но и умения ими пользоваться при решении стандартных типовых задач.

Третий вопрос для оценки уровня обученности «знать» и «уметь» на высоком уровне.

Задача для оценки уровня обученности «владеть», содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того, чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая имеющиеся знания.

По итогам сдачи экзамена выставляется оценка.

Критерии оценки знаний обучающихся на экзамене:

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все вопросы билета продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу;

- оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два первых вопроса билета освещены полностью, а третий доводится до логического завершения после наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; все вопросы билета начаты и при помощи наводящих вопросов преподавателя доводятся до конца;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос билета не рассмотрен до конца, даже при помощи наводящих вопросов преподавателя.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является балльно-рейтинговая система, которая регламентируется положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ».

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: входной контроль, текущий контроль, рубежный (промежуточный) контроль, творческий контроль, выходной контроль (экзамен).

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

| Рейтинги | Характеристика рейтингов | Максимум баллов |
|-----------------|---|------------------------|
| Входной | Отражает степень подготовленности студента к изучению дисциплины. Определяется по итогам входного контроля знаний на первом практическом занятии. | 5 |
| Рубежный | Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля. | 60 |
| Творческий | Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины. | 5 |
| Выходной | Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. | 30 |
| Общий рейтинг | Определяется путём суммирования всех рейтингов | 100 |

Общий рейтинг по дисциплине складывается из входного, рубежного, выходного (экзамена) и творческого рейтинга.

Входной (стартовый) рейтинг – результат входного контроля, проводимого с целью проверки исходного уровня подготовленности студента и оценки его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины.

Он проводится на первом занятии при переходе к изучению дисциплины (курса, раздела). Оптимальные формы и методы входного контроля: тестирование, решение комплексных задач и др.

Рубежный рейтинг – результат рубежного (промежуточного) контроля по каждому модулю дисциплины, проводимого с целью оценки уровня знаний, умений и навыков студента по результатам изучения модуля. Оптимальные формы и методы рубежного контроля: устные собеседования, результаты вы-

полнения заданий. В качестве практических заданий могут выступать отдельные тематические задания, рефераты и т.п.

Выходной рейтинг – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи вопросы к экзамену, проводимого с целью проверки освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. Оптимальные формы и методы выходного контроля: письменные экзаменационные работы, индивидуальные собеседования.

Творческий рейтинг – составная часть общего рейтинга дисциплины, представляет собой результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности.

В рамках рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, семестровая составляющая балльной оценки по дисциплине формируется при наборе заданной в программе дисциплины суммы баллов, получаемых студентом при текущем контроле в процессе освоения модулей учебной дисциплины в течение семестра.

По дисциплине с экзаменом необходимо использовать следующую шкалу пересчета суммарного количества набранных баллов в четырех балльную систему:

| | | | |
|---------------------|-------------------|--------------|---------------|
| Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
| менее 51 балла | 51-67 баллов | 68-85 баллов | 86-100 баллов |