

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 2020.05.14

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fbeb23726a1609b644b33d8986ab6255891f288f913a1351fae

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
В.Я. ГОРИНА»**

Декан экономического факультета
к.э.н., доцент Ю. А. Китаев

уч. степень, уч. звание подпись Ф.И.О.

« 20 »  факультет 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Деловые коммуникации**»

Направление подготовки– 38.03.02 «**Менеджмент**»

Направленность (профиль) – **Производственный менеджмент**

Квалификация – **бакалавр**

Год начала подготовки – **2021**

Майский, 2020

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12.08.2020 г. № 970;
- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 г. № 301.
- профессионального стандарта «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2014г. № 609 н.

Составитель: к.э.н., доцент кафедры экономики Здоровец Ю.И.

Рассмотрена на выпускающей кафедре экономики

«19» мая 2021 г. протокол № 13.

И.о. зав. кафедрой Голованева Голованева Е.А.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы Гончаренко Гончаренко О.В.

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.

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 (ОПОП)

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

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам обязательной части (Б1.О.21) основной профессиональной образовательной программы.

2.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

Наименование предшествующих дисциплин, практик, на которых базируется данная дисциплина	Документирование управленческой деятельности
	Теория менеджмента
	Маркетинг
Требования к предварительной подготовке обучающихся	<p>знать: содержание и структуру документационного обеспечения управления; корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации; характеристики деятельностного и коммуникативного поведения менеджеров и исполнителей;</p> <p>уметь: разрабатывать и оформлять управленческие документы; организовать совместную работу людей в рабочих группах по достижению поставленных целей; осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности на основе их делегирования;</p> <p>владеть: методами управления организационным поведением; навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций; методами управления персоналом; способностью анализировать доступную информацию; навыками организации взаимодействия между людьми.</p>

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ФОРМИРУЕМЫМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<p>Знать: правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций</p> <p>Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>Владеть: навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций</p>
		УК-4.4. Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<p>Знать: основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций;</p> <p>Владеть: навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных и невербальных деловых коммуникаций.</p>
		УК -4.5. Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличност-	<p>Знать: различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов</p> <p>Уметь: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>

		ном деловом общении и изложения собственной точки зрения	Владеть: различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
--	--	--	---

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	Очно-заочная
Формы обучения	Очная	Очно-заочная
Семестр (курс) изучения дисциплины	2 курс 4 сем.	2 курс 3 сем.
Общая трудоемкость, всего, час	144	144
<i>зачетные единицы</i>	4	4
1. Контактная работа	84,25	44,25
1.1 Контактная аудиторная работа (всего)	70,25	28,25
В том числе:		
Лекции (<i>Лек</i>)	28	12
Практические занятия (<i>Пр</i>)	42	16
Установочные занятия (<i>УЗ</i>)	-	-
Текущие консультации (<i>ТК</i>)	-	-
1.2. Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Зачет (<i>КЗ</i>)	0,25	0,25
Выполнение контрольной работы (ККН)	-	-
1.3. Контактная внеаудиторная работа (контроль)	14	16
2. Самостоятельная работа обучающихся (всего)	59,75	99,75
в том числе:		
Самостоятельная работа по проработке лекционного материала	12	28
Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям	27,75	25
Работа над темами (вопросами), вынесенными на самостоятельное изучение	10	26,50
Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий: подготовка реферата (контрольной работы)	10	20,25
Подготовка к зачету	-	-

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				Очно-заочная форма обучения			
	Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1. Основы теории коммуникации	53	12	18	23	60	6	6	48
1. Понятие и сущность коммуникации	6	2	2	2	6	-	-	6
2. Коммуникативные процессы	8	2	2	4	11	2	1	8
3. Виды деловых коммуникаций	10	2	4	4	11	2	1	8
4. Коммуникации в организациях	8	2	2	4	8	-	-	8
5. Социально-психологический механизм деловой коммуникации	10	2	4	4	8	-	-	8
6. Деловое общение	8	2	2	4	10	2	2	6
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	3	-	2	1	6	-	2	4
Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций	48,75	16	24	36,75	67,75	6	10	51,75
1. Средства деловых коммуникаций	14	4	4	6	10	-	2	8
2. Формы деловой коммуникации	12	2	4	6	12	2	2	8
3. Переговоры как вид прагматической коммуникации	12	2	4	6	11	1	2	8
4. Презентация как форма деловой коммуникации	12	4	2	6	9	-	1	8
5. Конфликты в деловых коммуникациях	12	2	4	6	11	2	1	8
6. Формы письменных деловых коммуникаций	12	2	4	6	9	1	-	8
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	2,75	-	2	0,75	5,75	-	2	3,75
<i>Подготовка реферата по теме предложенной преподавателем или выбранной самостоятельно.</i>	10	-	-	10	20,05	-	-	20,05
<i>Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий: подготовка контрольной работы обучающегося-заочника</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
Выполнение контрольной работы	-				-			
Текущие консультации	-				-			
Зачет	0,25				0,25			
Контактная аудиторная работа (всего)	70,25	20	30		28,25	10	10	
Контактная внеаудиторная работа (всего)	10				9			
Самостоятельная работа (всего)	59,75				99,75			
Общая трудоемкость	108				108			

4.3 Структура и содержание дисциплины по формам обучения

Наименование модулей и разделов дисциплины
Модуль 1. Основы теории коммуникации
1. Понятие и сущность коммуникации
1.1. Коммуникация как функция управления
1.2. Основные теории коммуникации
1.3. Цели и задачи дисциплины «Деловые коммуникации»
2. Коммуникативные процессы
2.1. Коммуникация как процесс. Этапы и стадии коммуникации
2.2. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы
2.3. Каналы коммуникации
3. Виды деловых коммуникаций
3.1. Специфика деловых коммуникаций
3.2. Межличностные коммуникации
3.3. Групповые коммуникации
3.4. Массовые коммуникации
4. Коммуникации в организациях
4.1. Особенности организационных коммуникаций
4.2. Структурная модель деловой коммуникации
4.3. Информационное обеспечение коммуникаций в организации
5. Социально-психологический механизм деловой коммуникации
5.1. Психологические проблемы деловых коммуникаций
5.2. Психологические основы восприятия, сохранения и переработки информации
5.3. Лидерство в деловых коммуникациях
5.4. Барьеры коммуникативного взаимодействия
6. Деловое общение
6.1. Основы делового общения
6.2. Виды делового общения
6.3. Обратная связь в деловом общении
6.4. Этика и культура делового общения
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>
Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций
1. Средства деловых коммуникаций
1.1. Средства массовой коммуникации
1.2. Вербальные коммуникации
1.3. Невербальные коммуникации
2. Формы деловой коммуникации
2.1. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации
2.2. Проведение деловых совещаний, собраний
2.3. Проведение пресс-конференций
3. Переговоры как вид прагматической коммуникации
3.1. Организация переговоров
3.2. Функции переговоров
3.3. Стратегия переговоров
3.4. Тактика ведения переговоров
4. Презентация как форма деловой коммуникации
4.1. Цели и задачи презентации
4.2. Подготовка и проведение презентации
4.3. Речевые приемы презентации
4.4. Психологические приемы презентации
5. Конфликты в деловых коммуникациях
5.1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности
5.2. Структура и динамика конфликта
5.3. Способы разрешения конфликтов
5.4. Барьеры, препятствующие разрешению конфликтов и способы их преодоления

Наименование модулей и разделов дисциплины
6. Формы письменных деловых коммуникаций
6.1. Служебная переписка
6.2. Структура и классификация деловых писем
6.3. Рекомендации к написанию деловых писем
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>
<i>Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы)</i>
<i>Зачет</i>

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 (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модулей и разделов дисциплины	Формируемые компетенции	Объем учебной работы				Форма контроля знаний	Количество баллов (min)	Количество баллов (max)
			Общая трудоемкость	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Всего по дисциплине		УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5	144	28	42	59,75	Зачет	51	100
I. Рубежный рейтинг							Общая сумма баллов, набранная в ходе освоения дисциплины	31	60
Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»		УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5						15	30
1	Понятие и сущность коммуникации	53	12	18	23	53	Тестирование	3	6
2	Коммуникативные процессы	6	2	2	2	6	Тестирование	3	6
3	Виды деловых коммуникаций	8	2	2	4	8	Тестирование	3	6
4	Коммуникации в организациях	10	2	4	4	10	Тестирование	3	6
5	Социально-психологический механизм деловой коммуникации	8	2	2	4	8			
6	Деловое общение	10	2	4	4	10			

7	<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	8	2	2	4	8	<i>Тестирование</i>	3	6
Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»		УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5	48,75	16	24	36,75		16	30
1.	Средства деловых коммуникаций		14	4	4	6	<i>Тестирование</i>	2	4
2.	Формы деловой коммуникации		12	2	4	6	<i>Тестирование</i>	2	4
3.	Переговоры как вид прагматической коммуникации		12	2	4	6	<i>Тестирование</i>	4	6
4.	Презентация как форма деловой коммуникации		12	4	2	6	<i>Тестирование</i>	2	4
5.	Конфликты в деловых коммуникациях		12	2	4	6	<i>Тестирование</i>	2	4
6.	Формы письменных деловых коммуникаций		12	2	4	6			
7.	<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>		2,75	-	2	0,75	<i>Тестирование</i>	2	4
II. Творческий рейтинг		УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5					Оценка выполнения индивидуально-творческого задания	2	5
	<i>Подготовка реферата по теме предложенной преподавателем или выбранной самостоятельно.</i>	УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5	10	-		10	Реферат		
III. Рейтинг личностных качеств							Оценка личностных качеств обучающегося, проявленных при изучении дисциплины	3	10
IV. Промежуточная аттестация		УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5					зачет	15	25

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
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
Рейтинг личностных качеств	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	10
Рейтинг сформированности прикладных практических требований	Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	+
Промежуточная аттестация	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета или экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

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

Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
менее 51 балла	51-67 баллов	67,1-85 баллов	85,1-100 баллов

5.2.3. Критерии оценки знаний студента на зачете

Оценка «зачтено» на зачете определяется на основании следующих критериев:

- студент усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, при этом проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- студент демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе;
- студент показал систематический характер знаний по дисциплине и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «не зачтено» на зачете определяется на основании следующих критериев:

- студент допускает грубые ошибки в ответе на зачете и при выполнении заданий, при этом не обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

- студент демонстрирует проблемы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- студент не может 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 1)

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная учебная литература

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2013. - 468 с.
2. Гончарова, Л.М. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
3. Кривоносов А.Д., Емельянов С.М. и др. Стратегические коммуникации. -СПб.: Изд-во СПбГУЭ, 2016. – 127 с.
4. Исламова Н.В. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – Нижневартовск: Изд-во Нижневарт. гуманит. ун-та, 2009. – 206 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Барышников, Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.
2. Ломова, О.С. Деловое общение специалиста по рекламе: учебное пособие / О.С. Ломова. - М.: Юрайт, 2012. - 238 с.
3. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. – М.: Изд-во «Флинта», 2016. – 376 с.

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. PRв 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 обучающихся заключается в инициативном поиске информации о наиболее актуальных проблемах, которые имеют большое практическое значение и являются предметом научных дискуссий в рамках изучаемой дисциплины.

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 обучающегося
Лекция	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Цель лекции- формирование у обучающихся ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. При подготовке лекционного курса по дисциплине преподавателю необходимо опираться на литературу последних лет и действующие нормативные и законодательные акты. Лекция отражает новейшие достижения теории и практики по проблеме. На первой лекции до внимания обучающихся доводится структура курса и его разделы, рекомендуемая литература, а также компетенции, которые должен освоить обучающийся в процессе изучения дисциплины. Содержание лекций определяется рабочей программой дисциплины.</p> <p>Каждая лекция охватывает определенную тему курса и представляет собой логически вполне законченную работу. Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности</p>

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
	<p>темы и анализ ее главных положений. При изложении лекционного материала необходимо четко давать определения, делать выводы, разъяснять наиболее трудные места, приводить практические примеры, ставить проблемные вопросы.</p> <p>Лекции по дисциплине читаются как в традиционной форме, так и с использованием активных и интерактивных форм обучения.</p>
<p>Практические занятия</p>	<p>Практические занятия по дисциплине проводятся в форме семинаров и в форме решения задач. В начале занятия четко формулируются цели занятия и основные знания, умения и навыки, которые обучающийся должен приобрести в течение занятия. Целями проведения практических занятий являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> •установление связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; •развитие логического мышления обучающихся; •умение выбирать оптимальный метод решения; •обучение умению анализировать полученные результаты; •контроль самостоятельной работы обучающихся по освоению курса. <p>Практические занятия проводятся по узловым и наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы. Они могут быть построены как на материале одной лекции, так и на содержании отдельного вопроса (вопросов) лекции, а также по определённой теме без чтения предварительной лекции. Главная и определяющая особенность любого семинара - наличие элементов дискуссии, проблемы, диалога между преподавателем и обучающимися и самими обучающимися. Семинары выступают формой текущего контроля знаний обучающихся.</p> <p>Подводя итоги практического занятия, преподаватель использует установленные критерии оценки исходя из балльной шкалы оценки знаний обучающихся и степени ответа на поставленные контрольные вопросы.</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Предназначена для развития навыков самостоятельного поиска необходимой информации по заданным вопросам или поставленной проблеме (теме). Самостоятельная работа осуществляется в следующих формах и предполагает преобладание активных и интерактивных методов обучения, включающих в себя следующий перечень оценочных средств:</p> <p>Реферат – предусматривает самостоятельную работу обучающегося, представляющей собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического ана-</p>

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
	<p>лиза определенной научной или учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Ситуационные задачи, в которых обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.</p> <p>Тестирование - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.</p> <p>Контрольная работа - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.</p>
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, полученные навыки по решению ситуационных задач

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.cnsnb.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 на 100 посадочных мест. Рабочее место преподавателя: 2 стола, стул, кафедра-трибуна напольная, доска меловая настенная. Набор демонстрационного оборудования: - проектор EPSON; - экран для проектора с электроприводом ScreenMedia; - ноутбук Asus 15.6"; - 2 акустические колонки Microlab.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 201**	Специализированная мебель для обучающихся на 29 посадочных мест. <i>Рабочее место преподавателя:</i> стол, стул, кафедра-трибуна напольная, доска меловая настенная, комплект компьютерной техники (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ. <i>Набор демонстрационного оборудования:</i> - проектор EPSON; - настенный рулонный экран для проектора ScreenMedia;

	<ul style="list-style-type: none"> - 2 акустические колонки MicrolabSolo. <i>Информационные стенды (планшеты настенные):</i> - Основные факторы профессионализации управления; - Потребность в профессиональном управлении; - Ключевые понятия управления; - Субъект и объект управления; - Содержание процесса управления; - Факторы обособления звена в системе управления; - Структура цели и методология ее развития; - Типология систем управления; - Причины кризиса и потребность в антикризисном управлении; - Антикризисное развитие; - Антикризисное управление: требования к системе, механизму и процессу управления.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №117**	Специализированная мебель на 13 посадочных мест, доска магнитная, поворотная со стойкой, магниты в комплекте, кафедра, рабочее место преподавателя. Оборудование: компьютер (системный блок, монитор клавиатура мышь), МФУ BROTHER (принтер, сканер, ксерокс), принтер лазерный XEROX.
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ(читальные залы библиотеки)***	Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок:Asus P4BGL-MX\IntelCeleron, 1715 MHz\256 Мб PC2700 DDR SDRAM\ST320014A (20 Гб, 5400 RPM, Ultra-ATA/100)\NEC CD-ROM CD-3002A\Intel(R) 82845G/GL/GE/PE/GV GraphicsController, монитор: Proview 777(N) / 786(N) [17" CRT], клавиатура, мышь.); Foxconn G31MVP/G31MXP\DualCoreIntelPentium 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: aserv193w [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

7.2. Комплект лицензионного программного обеспечения

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №1**	MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virusKaspersyEndpointSecurity для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 201**	MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virusKaspersyEndpointSecurity для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №117**	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-virusKaspersyEndpointSecurity для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019

<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. MSOfficeStd 2010 RUSOPLNLAcDmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virusKasperskyEndpointSecurity 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. СПС КонсультантПлюс: Версия Проф. Консультант Финансист. КонсультантПлюс: Консультации для бюджетных организаций. Договор от 01.01.2017. Срок действия - бессрочно. RHVoice-v0.4-a2 синтезатор речи Программа Balabolka (portable) для чтения вслух текстовых файлов . Программа экранного доступа NDVA</p>
---	--

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

- ЭБС «ZNANIUM.COM», договор на оказание услуг № 0326100001919000019 с Обществом с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ» от 11.12.2019
- ЭБС «AgriLib», лицензионный договор №ПДД 3/15 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе ФГБОУ ВПО РГАЗУ от 15.01.2015
- ЭБС «Лань», договор №27 с Обществом с ограниченной ответственностью «Издательство Лань» от 03.09.2019

VIII. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в университете инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно

предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению университетом обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия университета обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений). На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**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**

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Направление подготовки– 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) – Производственный менеджмент

Квалификация – бакалавр (программа прикладного бакалавриата)

Год начала подготовки – 2021

Майский, 2021

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

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Устный опрос	Зачет
						Тестирование	
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Устный опрос	Зачет
						Тестирование	
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Тестирование	Зачет
						Реферат	
		Первый этап (пороговый уровень)	Знать: основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Тестирование	Зачет	
					Реферат		
		Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций;	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Устный опрос	Зачет	
					Тестирование		
				Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций	Устный опрос	Зачет	
					Тестирование		
Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками деловых коммуникаций; основами публичного вы-	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Тестирование	Зачет			
			Реферат				

			вень)	ступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных и невербальных деловых коммуникаций.	Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций	Тестирование Реферат	Зачет
		УК -4.5. Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Устный опрос Тестирование	Зачет
					Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций	Устный опрос Тестирование	
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Тестирование Выполнение заданий	Зачет
					Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций	Тестирование Выполнение заданий	
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Модуль 1. Основы теории коммуникации	Тестирование Реферат	Зачет
					Модуль 2. Инструменты деловых коммуникаций	Тестирование 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>
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>Не обладает способностью</i> продемонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>Частично обладает способностью</i> продемонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>В целом, обладает способностью</i> продемонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>В полной мере обладает способностью</i> продемонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации
	Знать: правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций	Не знает правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций	Частично знает правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций	В целом, знает правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций, но допускает отдельные ошибки при их определении	Знает правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций
	Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Не умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Частично умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, но в отдельных случаях испытывает затруднения	Умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
	Владеть: навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и	Не владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой пере-	Частично владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой пе-	Владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и под-	Свободно владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой пе-

	поддержания электронных коммуникаций	писки и поддержания электронных коммуникаций	реписки и поддержания электронных коммуникаций	держания электронных коммуникаций	реписки и поддержания электронных коммуникаций
	УК-4.4. Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>Не обладает способностью</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>Частично обладает способностью</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>В целом, обладает способностью</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>В полной мере обладает способностью</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения
	Знать: основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	Не знает основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	Частично знает основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	В целом, знает основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	Знает основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций
	Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Не умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Частично умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, но в отдельных случаях испытывает затруднения	Умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
	Владеть: навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	Не владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	Частично владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	Владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	Свободно владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций
ПК-2	УК -4.5. Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и	<i>Не владеет</i> методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения соб-	<i>Частично владеет</i> методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения соб-	<i>Владеет</i> методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	<i>Свободно владеет</i> методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения соб-

изложения собственной точки зрения	своей точки зрения	своей точки зрения		своей точки зрения
Знать: различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов	Не знает различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов	Частично знает различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов	Знает различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов, но допускает определенные ошибки при их определении	Знает различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов
Уметь: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Не умеет разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Частично умеет разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Умеет разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, но в отдельных случаях испытывает затруднения	Умеет разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
Владеть: различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Не владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Частично владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Свободно владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

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: нормы и принципы толерантного поведения и характеристики основных типов межкультурного коммуникационного взаимодействия; правила и средства осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций; различные способы разрешения конфликтных ситуаций; коммуникативные барьеры, препятствующие разрешению конфликтов; способы органи-

зации и поддержания связи с деловыми партнерами на основе использования системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления); каналы и средства осуществления эффективных коммуникаций при реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций.

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 затруд-

нения 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?
- а) да, верно
б) 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 глаго?
- 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 нерефлексивным 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 %	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»

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ: работать в коллективе, исполняя свои обязанности, в коммуникативном взаимодействии с другими членами коллектива; осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления); осуществлять эффективные коммуникации при реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций.

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 асимметричная 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 асимметричная 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 асимметричная 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 асимметричная 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
- a) совместного действия
 - b) последовательных действий
 - c) взаимоисключающих действий
16. Нравственное сознание является частью
- a) отношений
 - b) общего сознания личности
 - c) массового сознания
 - d) бессознательного
17. Традиционно «слабым местом» любой организации считаются:
- a) восходящие коммуникации
 - b) нисходящие коммуникации
 - c) горизонтальные коммуникации
18. Экспонирование сообщения, его понимание и удержание в памяти относятся к:
- a) информационным целям
 - b) целям отношения (установок)
 - c) целям поведения
19. Формирование взглядов на организацию и ее действия, их закрепление и изменение относятся к:
- a) информационным целям
 - b) целям отношения (установок)
 - c) целям поведения
20. Установки и стереотипы в большей степени действуют на _____ детерминации общественного мнения:
- a) уровне непосредственного отражения
 - b) коммуникативном уровне
 - c) субъектном (личностном) уровне
21. Когда надо поднимать телефонную трубку:
- a) после пятого звонка
 - b) до четвертого звонка
 - c) не имеет значения
22. Успех деловых коммуникаций зависит от:
- a) умения говорить
 - b) умения слушать
 - c) умения говорить и слушать
23. Какая дистанция приемлема при общении с близкими людьми?

- a) публичная
 - b) личная
 - c) социальная
 - d) интимная
 - e) оптимальная
24. Какому именно темпераменту делового партнера соответствуют такие проявления его личности, как хладнокровие и выдержка?
- a) 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 %	<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>

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: владеть приемами коммуникативного взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе; навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций; различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; навыками организации и поддержания связей с деловыми партнерами, с использованием системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления); навыками осуществления эффективных коммуникаций при реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций.

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 как 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) внутриличностная 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 зачету

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 зачете:

От 11 до 30 баллов и/или «зачтено»: выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

От 0 до 10 баллов и/или «не зачтено»: выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

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 тестовый контроль, решение ситуационных задач, защита реферата.

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 зачета.

Зачет проводится для оценки уровня усвоения обучающимся учебного материала лекционных курсов и лабораторно-практических занятий, а также самостоятельной работы. Оценка выставляется или по результатам учебной работы студента в течение семестра, или по итогам письменно-устного опроса, или тестирования на последнем занятии. Для дисциплин и видов учебной работы студента, по которым формой итогового отчета является зачет, определена оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины;
- демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением;
- владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине;
- демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала;
- допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем;
- демонстрирует недостаточную системность знаний;
- проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине;
- проявляет непрочность практических умений и навыков в области исследовательской деятельности.

В этом случае студент сдаёт зачёт в форме устных и письменных ответов на любые вопросы в пределах освоенной дисциплины.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является

балльно-рейтинговая система, которая регламентируется Положением об балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ.

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: рубежный рейтинг, творческий рейтинг, рейтинг личностных качеств, рейтинг сформированности прикладных практических требований, промежуточная аттестация.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
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
Рейтинг личностных качеств	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	10
Рейтинг сформированности прикладных практических требований	Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	+
Промежуточная аттестация	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета или экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из рубежного, творческого, рейтинга личностных качеств, рейтинга сформированности прикладных практических требований, промежуточной аттестации (экзамена или зачета).

Рубежный рейтинг – результат текущего 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, письменные контрольные опросы, в т.ч. с использованием ПЭВМ и ТСО, результаты выполнения лабораторных и практических заданий. В качестве практических заданий могут выступать крупные части (этапы) курсовой работы или проекта, расчетно-

графические задания, микропроекты и т.п.

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

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

Рейтинг личностных качеств - оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.

Рейтинг сформированности прикладных практических требований - оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».

В рамках балльно-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.

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

Максимальная сумма рейтинговых баллов по учебной дисциплине составляет 100 баллов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил 51 балл и более.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил менее 51 балла.