

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.09.2021 19:40:47

Уникальный программный ключ: 5258223550ca09fab23736a1609b644b7338986ab6255891f288f913a1751fae

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 » 2021 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «Деловые коммуникации»

Направление подготовки: 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль): Экономика и управление на предприятии АПК

Квалификация: магистр

Год начала подготовки: 2021

Майский, 2021

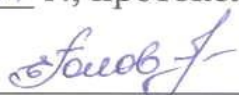
Рабочая программа составлена с учетом требований:


– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2020 г. №939;

– порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017г. №301.

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

Рассмотрена на заседании кафедры экономики  
«19» 05 2021 г., протокол № 13

И.о. зав. кафедрой  Голованева Е.А.

Руководитель основной профессиональной  
образовательной программы  Акупиан О.С.

## I. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Цель** освоения дисциплины - изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков делового общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с ситуативным поведением.

### 1.2. Задачи освоения дисциплины:

- формирование практических навыков делового общения и создания корпоративной культуры;
- формирование навыков установления и поддержания контакта, эффективной аргументации;
- формирование представлений о конфликтах в сфере управления организации и методах их разрешения;
- ознакомление с причинами возникновения барьеров в общении и формирование навыков их преодоления.

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ОПОП)

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

Дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика», направленность (профиль) «Экономика и управление на предприятии АПК» и обозначается в учебном плане индексом Б1.В.ДВ.01.01.

### 2.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

<b>Наименование предшествующих дисциплин, практик, на которых базируется данная дисциплина</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Современные проблемы в экономике</li> <li>2. Философские проблемы в экономике и управлении</li> <li>3. Психология профессиональной деятельности</li> <li>4. Психология труда</li> <li>5. Иностранный язык в профессиональной деятельности</li> </ol>
<b>Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• закономерности формирования межличностных взаимоотношений;</li> <li>• закономерности влияния личностных особенностей на деловое общение;</li> <li>• психологию и этику ведения деловых переговоров;</li> <li>• виды конфликтов и барьеров в общении.</li> </ul>

	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• логически аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;</li><li>• устанавливать и поддерживать контакт при общении;</li><li>• различать и строить деловую, кадровую, дисциплинарную, организационную беседы, беседы с посетителями (коллегами, клиентами, контрагентами).</li></ul> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров;</li><li>• навыками эффективного выхода из конфликтных ситуаций;</li><li>• навыками анализа личности и поведения.</li></ul>
--	--

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо для успешного изучения следующих дисциплин: «Правовое информативное обеспечение в профессиональной деятельности», «Трудовое право», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Пакеты прикладных программ».

### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ФОРМИРУЕМЫМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3	Способен осуществлять аналитическое обеспечение разработки стратегии изменений организации	ПК-3.1 Определяет направления развития организации	<b>Знать:</b> основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами
		<b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч. проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией с презентацией и использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков	
		<b>Владеть:</b> современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	
		ПК-3.2. Разрабатывает стратегии управления изменениями в организации	<b>Знать:</b> основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций
<b>Уметь:</b> анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций;			
<b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных и невербальных деловых коммуникаций.			

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

##### 4.1. Распределение объема учебной работы по формам обучения

Вид работы	Объем учебной работы, час	
	Очная	Заочная
<b>Формы обучения</b>	<b>1 курс 2 сем.</b>	<b>2 курс 3 сем.</b>
Семестр (курс) изучения дисциплины	1 курс 2 сем.	2 курс 3 сем.
Общая трудоемкость, всего, час	108	108
<i>зачетные единицы</i>	3	3
<b>1. Контактная работа</b>	<b>35,25</b>	<b>20,75</b>
<b>1.1 Контактная аудиторная работа (всего)</b>	<b>22,25</b>	<b>16,75</b>
В том числе:		
Лекции ( <i>Лек</i> )	10	4
Практические занятия ( <i>Пр</i> )	12	6
Установочные занятия ( <i>УЗ</i> )	-	2
Текущие консультации ( <i>ТК</i> )	-	4,5
<b>1.2. Промежуточная аттестация</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>
Зачет ( <i>КЗ</i> )	0,25	0,25
Выполнение контрольной работы (ККН)	-	-
<b>1.3. Контактная внеаудиторная работа (контроль)</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
<b>2. Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	<b>72,75</b>	<b>87,25</b>
в том числе:		
Самостоятельная работа по проработке лекционного материала	22	26
Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям	30,75	25
Работа над темами (вопросами), вынесенными на самостоятельное изучение	10	16
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				Заочная форма обучения			
	Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>42</b>
Тема 1. Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Этика делового общения: основные аспекты	10	1	-	9	7	-	-	6
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения	12	1	2	9	11	1	1	8
Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	12	1	2	9	12	1	1	8
Тема 4. Психологические основы делового общения	11	1	1	9	8	-	-	8
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<b>Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»</b>	<b>48,75</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>36,75</b>	<b>60,75</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>45,25</b>
Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	10	2	1	7	8	-	-	8
Тема 6. Язык делового общения	8	1	-	7	10	-	-	8
Тема 7. Защита деловой информации как аспект делового этикета	10	1	2	7	12	1	2	8
Тема 8. Документационное обеспечение делового общения	9	1	1	7	8	1	1	8
Тема 9. Национальные особенности деловых коммуникаций	9	1	1	7	8	-	1	8
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	<i>2,75</i>		<i>1</i>	<i>1,75</i>	<i>5,25</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>5,25</i>
<i>Подготовка реферата по теме предложенной преподавателем или выбранной самостоятельно.</i>	<b>10</b>	<b>-</b>		<b>10</b>	<b>20,05</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20,05</b>
<i>Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий: подготовка контрольной работы обучающегося-заочника</i>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Выполнение контрольной работы</b>								
<b>Текущие консультации</b>								
<b>Зачет</b>			<b>0,25</b>				<b>0,25</b>	
<b>Контактная аудиторная работа (всего)</b>	<b>22,25</b>	<b>20</b>	<b>30</b>		<b>16,75</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>Контактная внеаудиторная работа (всего)</b>			<b>10</b>				<b>9</b>	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>			<b>72,75</b>				<b>87,25</b>	
<b>Общая трудоемкость</b>			<b>108</b>				<b>108</b>	

### 4.3 Структура и содержание дисциплины по формам обучения

<b>Наименование модулей и разделов дисциплины</b>
<b>Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»</b>
<b>Тема 1. Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Этика делового общения: основные аспекты</b>
1.1. Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.
1.2. Этика межличностных отношений. Профессиональная этика.
1.3. Этические проблемы деловых отношений.
<b>Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения</b>
1.1. Характеристика процесса коммуникации. Показатели эффективных коммуникаций. Коммуникационные барьеры. Совершенствование коммуникаций в организациях.
2.2. Коммуникативная структура организации. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации.
2.3. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.
2.4. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения.
<b>Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации</b>
3.1. Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта.
3.2. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала.
3.3. Информационные потери при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».
3.4. Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.
<b>Тема 4. Психологические основы делового общения</b>
4.1. Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).
4.2. Теория защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.
4.3. Характеристика экстремальных условий. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Факторы психологической напряженности.
4.4. Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Взаимная ориентация людей в пространстве.
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>
<b>Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»</b>
<b>Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы</b>
5.1. Основные виды деловых коммуникаций. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.
5.2. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Правила подготовки публичного выступления.
5.3. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров.
5.4. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура, принципы и этапы беседы.
<b>Тема 6. Язык делового общения</b>
6.1. Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения.
6.2. Письменная и устная деловая речь. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
6.3. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.
6.4. Особенности публичного выступления. Формирование речевых умений разной степени сложности. Базовые технологии публичного выступления менеджера.



<b>Наименование модулей и разделов дисциплины</b>
<b><i>Тема 7. Защита деловой информации как аспект делового этикета</i></b>
7.1. Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска.
7.2. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки.
<b><i>Тема 8. Документационное обеспечение делового общения</i></b>
8.1. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности..
8.2. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Оформление делового письма.
8.3. Характерные особенности эффективного стиля письма. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации.
8.4. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Характерные особенности эффективности письменного отказа.
<b><i>Тема 9. Национальные особенности деловых коммуникаций</i></b>
9.1. Культурные традиции и особый национальный характер различных народов. Национальный стиль деловых коммуникаций, особенности мышления и поведения.
9.2. Особенности в общении с деловыми партнерами в Австралии, Арабских странах, Великобритании, Германии, Испании, Италии, Китае, США, Франции, Республике Корея, Японии.
<i>Итоговое занятие по модулю2</i>
<b>Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы)</b>
<b>Зачет</b>

## 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
<b>Всего по дисциплине</b>		<b>ПК-3.1 ПК-3.2.</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>72,75</b>	<b>Зачет</b>	<b>51</b>	<b>100</b>
<b>I. Рубежный рейтинг</b>							Общая сумма баллов, набранная в ходе освоения дисциплины	<b>31</b>	<b>60</b>
<b>Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»</b>		<b>ПК-3.1 ПК-3.2.</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>36</b>		<b>15</b>	<b>30</b>
1	Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Этика делового общения: основные аспекты		10	1	-	9	Тестирование	3	6
2	Коммуникации в управлении и структура общения		12	1	2	9	Тестирование	3	6
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации		12	1	2	9	Тестирование	3	6
4	Психологические основы делового общения		11	1	1	9	Тестирование	3	6
5	<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>		1	-	1	-	<i>Тестирование</i>	3	6
<b>Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»</b>		<b>ПК-3.1 ПК-3.2.</b>	<b>48,75</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>36,75</b>		<b>16</b>	<b>30</b>
1.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	ПК-1-2.	10	2	1	7	Тестирование	2	4
2.	Язык делового общения	ПК-1-2.	8	1	-	7	Тестирование	2	4
3.	Защита деловой инфор-	ПК-1-2.	10	1	2	7	Тестирование	4	6

	мации как аспект делового этикета								
4.	Документационное обеспечение делового общения	ПК-1-2.	9	1	1	7	Тестирование	2	4
5.	Национальные особенности деловых коммуникаций	ПК-1-2.	9	1	1	7	Тестирование	2	4
6.	<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	ПК-1-2.	2,75	-	1	1,75	Тестирование	2	4
<b>II. Творческий рейтинг</b>		ПК-3.1 ПК-3.2.					Оценка выполнения индивидуально-творческого задания	2	5
	<i>Подготовка реферата по теме предложенной преподавателем или выбранной самостоятельно.</i>	ПК-3.1 ПК-3.2.	10	-		10	Реферат		
<b>III. Рейтинг личностных качеств</b>							Оценка личностных качеств обучающегося, проявленных при изучении дисциплины	3	10
<b>IV. Промежуточная аттестация</b>		ПК-3.1 ПК-3.2.					зачет	15	25

## 5.2. Оценка знаний студента

### 5.2.1. Основные принципы рейтинговой оценки знаний

Оценка знаний по дисциплине осуществляется согласно положению «О больно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ».

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 сфор-	Оценка результата сформированности практических	+

мированности прикладных практических требований	навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	
Промежуточная аттестация	<i>Является</i> 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 компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки «зачтено» и «не зачтено».

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

### **5.2.2. 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 2)**

## **VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Основная учебная литература**

1. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=557755>
2. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519225>

#### **6.2.1. Периодические издания**

1. Кадры предприятия <http://www.kapr.ru/>
2. Медиация и право <http://fedim.ru/biblioteka-mediatora/zhurnal-mediatsiya-i-pravo/>
3. Управление персоналом <http://www.top-personal.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	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, мате-

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
	<p>риал, 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 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>
Практические занятия	<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"> <li>•установление связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории;</li> <li>•развитие логического мышления обучающихся;</li> <li>•умение выбирать оптимальный метод решения;</li> <li>•обучение умению анализировать полученные результаты;</li> <li>•контроль самостоятельной работы обучающихся по освоению курса.</li> </ul> <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</p>

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
	<p>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>
Самостоятельная работа	<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 анализа 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. Тема Деловое общение по телефону Видеокурс[Видео]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=mJSAaztFtXI>

2. Максим Кронгауз. Речевой этикет и национальный характер Видеокурс [Видео]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=siQailPJolc>

3. 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.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru) Центр дополнительного образования Элитариум
4. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/> Правила этикета
5. <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744> Институт проблем предпринимательства
6. [www.hr-journal.ru](http://www.hr-journal.ru) HR JOURNAL
7. [www.hrm.ru](http://www.hrm.ru) Ведущий портал о кадровом менеджменте
8. Справочно – правовая система КонсультантПлюс/  
<http://www.consultant.ru/>
9. Справочно – правовая система Гарант/ <http://www.garant.ru/>

### **6.4. Перечень программного обеспечения, информационных технологий.**

1. Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина. Система электронной поддержки учебных курсов.

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

<b>Виды помещений</b>	<b>Оборудование и технические средства обучения</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №2**	Специализированная мебель на 200 посадочных мест. Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра-трибуна напольная, доска меловая настенная. Набор демонстрационного оборудования: - проектор NEC (NP 405 G); - экран для проектора с электроприводом 406x305 ScreenChampion 4:3 MW;



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ноутбук AsusK50C 15.6"/Celeron.</li> <li>- VGA-конвертер ATEN VE022;</li> <li>- 4 акустические колонки KENWOOD;</li> <li>- трансляционный микшер-усилитель ProAudioPA-913M;</li> <li>- беспроводной микрофон UHF SR40.</li> </ul>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №206**</p>	<p>Специализированная мебель для обучающихся на 26 посадочных мест. Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра-трибуна настольная, доска меловая настенная. Набор демонстрационного оборудования: - ЖК-телевизор TELEFUNKEN TF-LED55S60T2SU (диагональ 140 см); - мини-ПК ASUS Mini Desktop PC E520; - беспроводная клавиатура Logitech; - беспроводная мышь Logitech. Информационные стенды (планшеты настенные): - Земельные ресурсы сельскохозяйственного предприятия; - Трудовые ресурсы сельскохозяйственного предприятия; - Основные производственные фонды сельскохозяйственного предприятия; - Специализация и концентрация производства в сельском хозяйстве; - Основные экономические показатели деятельности предприятия.</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***</p>	<p>Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Asus P4BGL-MX\Intel Celeron, 1715 MHz\256 Мб PC2700 DDR SDRAM\ST320014A (20 Гб, 5400 RPM, Ultra-ATA/100)\ NEC CD-ROM CD-3002A\Intel(R) 82845G/GL/GE/PE/GV Graphics Controller, 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: acer v193w [19"], клавиатура, мышь.) с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ; настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см); аудио-видео кабель HDMI</p>

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214**	Специализированная мебель: 3 стола, 2 полумягких стула, 3 тумбочки, 2 книжных шкафа, 1 шкаф платяной двухстворчатый, 1 сейф. Рабочее место лаборанта: компьютер (системный блок, монитор клавиатура мышь), МФУBROTHER (принтер, сканер, ксерокс).
--	--

### 7.2. Комплект лицензионного программного обеспечения

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №2**	MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №317**	MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214**	MS Windows WinStrtr 7 Acdmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. -Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***	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

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 наруше-

ния 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, прочесть 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: 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль): Экономика и управление на предприятии АПК

Квалификация: магистр

Год начала подготовки – 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	
ПК-3	Способен осуществлять аналитическое обеспечение разработки стратегии изменений организации	ПК-3.1 Определяет направление развития организации	Первый этап (пороговой уровень)	<b>Знать:</b> основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»	тестирование	вопросы к зачету	
					Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»	тестирование		
			Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч. Проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией с презентацией и использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков	Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»	рефераты		вопросы к зачету
					Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»	рефераты		
			Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> современными технологиями	Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»	ситуационные задачи	вопросы к зачету	

				управления повышением этического уровня делового общения навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	<b>Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»</b>	ситуационные задачи	
		ПК-3.2. Разрабатывает стратегии управления изменениями в организации	Первый этап (пороговой уровень)	<b>Знать:</b> основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	<b>Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»</b>	тестирование	вопросы к зачету
					<b>Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»</b>	тестирование	
			Второй этап (продвинутый уровень)	<b>Уметь:</b> анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций	<b>Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»</b>	рефераты	вопросы к зачету
					<b>Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»</b>	рефераты	
			Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных невербальных деловых коммуникаций.	<b>Модуль 1. «Основы деловых коммуникаций»</b>	ситуационные задачи	вопросы к зачету
					<b>Модуль 2. «Практические аспекты деловых коммуникаций»</b>	ситуационные задачи	

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, 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</i>
		<i>не зачтено</i>	<i>зачтено</i>	<i>зачтено</i>	<i>Зачтено</i>
<b>ПК-3</b> Способен осуществлять аналитическое обеспечение разработки стратегии изменений организации	<b>ПК-3.1</b> Определяет направления развития организации	<i>Не способен к определению направления развития организации</i>	<i>Частично владеет способностью к определению направления развития организации</i>	<i>Владеет способностью к определению направления развития организации</i>	<i>Свободно владеет способностью к определению направления развития организации</i>
	<b>Знать:</b> основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	Допускает грубые ошибки при воспроизведении основных теорий и концепций взаимодействия людей	Может изложить теоретические аспекты основных теорий и концепций взаимодействия людей, включая вопросы мотивации, коммуникации	Знает теоретические аспекты основных теорий и концепций взаимодействия людей, включая вопросы мотивации, лидерства и управления конфликтами	Аргументировано излагает теоретические аспекты основных теорий и концепций взаимодействия людей, включая вопросы мотивации, коммуникации, лидерства и управления конфликтами
	<b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч. Проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией с презентацией и использовать знания	Не умеет применить полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч. проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией с презентацией и использовать знания в об-	Частично умеет применить полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч. проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией с презентацией и использовать знания в области проведения деловых	Способен применить полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч. проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией с презентацией и использовать знания в области проведения деловых переговоров	Способен самостоятельно применить навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч. проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией с презентацией и использовать знания в области проведения деловых переговоров



	ния в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков	ласти проведения деловых переговоров	переговоров		для реализации профессиональных навыков
	<b>Владеть:</b> современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	Не владеет навыками современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения	Частично владеет навыками современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения	Владеет навыками современных технологий управления повышением этического уровня делового общения навыками	Свободно владеет навыками современных технологий управления повышением этического уровня делового общения навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций
	<b>ПК-3.2. Разрабатывает стратегии управления изменениями в организации</b>	<i>Способность</i> коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках <b>полностью не сформирована</b>	<i>Частично владеет способностью</i> к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	<i>Владеет способностью</i> к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	<i>Свободно владеет способностью</i> к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
	<b>Знать:</b> основные понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	Допускает грубые ошибки при воспроизведении основных понятия теории деловых коммуникаций, организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций	Может изложить 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	Аргументировано воспроизводит теории деловых коммуникаций, может организовать деловые переговоры и найти пути разрешения конфликтных ситуаций
	<b>Уметь:</b> анализиро-	Не умеет анализиро-	Частично умеет анали-	Способен анализировать	Способен самостоятельно

	<p>вать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций</p>	<p>вать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p>	<p>зировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций</p>	<p>коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств</p>	<p>анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств</p>
	<p><b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных невербальных деловых коммуникаций.</p>	<p>Не владеет навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных невербальных деловых коммуникаций</p>	<p>Частично владеет навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных невербальных деловых коммуникаций</p>	<p>Владеет навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных невербальных деловых коммуникаций</p>	<p>Свободно владеет навыками деловых коммуникаций; основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербальных невербальных деловых коммуникаций</p>

**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**

*Первый этап (пороговый уровень)*

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**Тесты**

**Тесты (модуль 1)**

**1. Литературный язык не используется**

- А) в делопроизводстве
- Б) бытовой сфере
- В) в невербальном общении
- Г) в устной речи

**2. Функциональным стилем не являются**

- А) официально-деловой язык
- Б) разговорный язык
- В) профессиональный язык
- Г) литературный язык

**3. Выбор функционального стиля обусловлен**

- А) сферой общения
- Б) количеством участников
- В) характером передаваемой информации
- Г) языковыми средствами

**4. Эмоционально-экспрессивная лексика неуместна**

- А) в разговорном стиле
- Б) в публицистическом стиле
- В) в научном стиле
- Г) в официально-деловом стиле

**5. Абстрактная лексика является отличительной чертой стиля**

- А) художественного
- Б) научного
- В) разговорного
- Г) публицистического

**6. Нормативным считается употребление клише в**

- А) разговорном стиле
- Б) публицистическом стиле
- В) официально-деловом стиле

Г) художественном стиле

**7. Какие из перечисленных характеристик являются обязательными для делового общения?**

- А) дружелюбие
- Б) официальность
- В) целесообразность
- Г) уместность

**8. Укажите терминологические сочетания, НЕ характеризующие обязательные компоненты делового общения.**

- А) психологический аспект
- Б) коммуникативный аспект
- В) этический аспект
- Г) эстетический аспект

**9. Качество речи, которое характеризуется соблюдением не только языковых, но и этических норм:**

- А) Точность
- Б) Чистота
- В) Правильность
- Г) богатство

**10. Скрытый контекст общения подразумевает**

- А) использование невербальных средств
- Б) выражение недовольства разговором
- В) степень знакомства коммуникантов
- Г) намерения говорящего

**11. Соблюдение правил речевого этикета определяется**

- А) нормами поведения в общественных местах
- Б) употреблением типичных языковых конструкций в типичных ситуациях
- В) доступностью информации
- Г) учетом степени знакомства коммуникантов

**12. Отметьте обязательные характеристики устной речи.**

- А) использование невербальных средств
- Б) соблюдение орфографических норм
- В) возможность исправления
- Г) строгая выдержанность стиля

**13. Устная деловая речь предполагает**

- А) использование клише
- Б) образность
- В) стандартность формы
- Г) официальность

**14. В каком стиле произносится ораторская речь?**

- А) научном
- Б) публицистическом
- В) художественном
- Г) официально-деловом

**15. Отметьте характерные особенности письменной речи.**

- А) использование невербальных средств
- Б) соблюдение орфографических норм
- В) спонтанность
- Г) строгая выдержанность стиля
- Д) следование фонетическим нормам

**16. Письменная деловая речь не предполагает**

- А) использование клише
- Б) стереотипность
- В) официальность
- Г) оценку информации

**17. Определите значение слова «эксклюзивный».**

- А) роскошный
- Б) новый
- В) исключительный
- Г) подробный

**18. Определите значение слова «эксцесс».**

- А) разочарование
- Б) неудачная шутка
- В) воспаление
- Г) столкновение

**19. К невербальным средствам общения относятся:**

- А) слово
- Б) мимика
- В) речь
- Г) взгляды
- Д) интонация

**20. Отметьте лишнее**

- А) идентификация
- Б) эмпатия
- В) рефлексия
- Г) аффект

**Тесты (модуль 2)**

**21. какие речевые штампы НЕ относятся к началу беседы**

- А) Я считаю, что проблему можно считать решенной.
- Б) Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...
- В) В заключении беседы я хотел бы...
- Г) Сегодня я предлагаю обсудить...
- Д) Мне бы хотелось начать нашу беседу с...

**22. Этапами деловой беседы НЕ являются**

- А) начало беседы
- Б) информирование партнёров
- В) аргументирование выдвигаемых положений
- Г) принятие решений

Д) завершение беседы

**23. Набором коммуникационных эффектов являются:**

- А) эффект визуального имиджа
- Б) эффект первых фраз
- В) эффект аргументации
- Г) эффект квантового выброса информации
- Д) эффект анкетирования

**24. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:**

- А) Деловых интересов партнеров
- Б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- В) Профессиональных интересов партнеров

**25. Адресат манипуляции в деловом общении — это:**

- А) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- В) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**26. Атрибуцией называется:**

- А) Все ответы неверны
- Б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- В) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Г) Стремление человека быть в обществе других людей

**27. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:**

- А) Духовные идеалы партнера-адресата
- Б) Когнитивные структуры партнера-адресата
- В) Потребности и склонности партнера-адресата
- Г) Ценностные установки партнера-адресата

**28. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Определенного темпа речи
- Г) Похлопываний по плечу
- Д) Устной речи

**29. Все люди делятся на:**

- А) Все ответы верны
- Б) Рациональных и иррациональных
- В) Сенсорики и интуитов
- Г) Экстравертов и интравертов

**30. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**

- А) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**31. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**

- А) Аудиальными образами
- Б) Зрительными образами
- В) Тактильными образами

**32. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:**

- А) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Б) Личностно-психологических сил манипулятора
- В) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Г) Статусно-ресурсных сил манипулятора

**33. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:**

- А) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- В) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**34. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:**

- А) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- В) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- Г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора
- Д) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

**35. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:**

- А) «Ложного вовлечения»
- Б) Запутывания
- В) Расположения
- Г) Скрытого принуждения
- Д) Убеждения

**36. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:**

- А) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- В) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Г) Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

**37. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**

- А) Альтернативные
- Б) Зеркальные
- В) Информационные
- Г) Риторические

**38. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:**

- А) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- В) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- Г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

**39. К средствам невербальной коммуникации относятся:**

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

**40. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:**

- А) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Б) Интересный, увлекательный рассказ
- В) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Г) Убеждающие деловые сообщения
- Д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

**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 следующим образом перевести проценты в стандартные оценки.

**Перевод процентов правильных ответов в стандартные оценки:**

- 90 – 100% «отлично» (*продвинутый уровень*)
- 70 – 89 % «хорошо» (*углубленный уровень*)
- 50 – 69 % «удовлетворительно» (*пороговый уровень*)
- менее 50 % «неудовлетворительно» (*ниже порогового уровня*)



### ***Второй этап (продвинутый уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

### **Рефераты (примерные темы)**

#### **Рефераты (модуль 1)**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.

## Рефераты (модуль 2)

26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера. 24
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Объем реферата 10-15 страниц.

### Критерии оценивания реферата:

Рефераты оцениваются по таблице путём суммирования баллов по отдельным характеристикам реферата и автоматического перевода суммы баллов в стандартные оценки.

Оцениваемые характеристики реферата	Максимум баллов
Соблюдение требований к объему и оформлению реферата	10
Соответствие плана реферата заданной теме и содержания разделов плану реферата	10
Правильное оформление ссылок на библиографические источники	10
Умение работать с литературой и делать обобщения	10
Отсутствие грамматических и стилистических ошибок	10
Владение терминологией и понятийным аппаратом заданной	20

темы	
Степень раскрытия сущности заданной темы	30
<b>Максимальная сумма баллов:</b>	<b>100</b>

**Перевод суммы баллов за реферат в стандартные оценки:**

90 – 100 баллов – «отлично» (*продвинутый уровень*)

70 – 89 баллов – «хорошо» (*углубленный уровень*)

50 – 69 баллов – «удовлетворительно» (*пороговый уровень*)

менее 50 баллов – «неудовлетворительно» (*ниже порогового уровня*)

***Третий этап (высокий уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной.

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

**Ситуационные задачи**

**Ситуационные задачи (модуль 1)**

**Задание 1**

Познакомьтесь с отрывком из книги Ли Якокки «Карьера менеджера». Выскажите свое отношение к позиции автора.

**Задание 2**

Побеседуйте с руководителем какой-либо фирмы, банка, учреждения и т.д. Выясните, какое место в его деятельности занимают публичные выступления, деловые беседы, переговоры и др. Как он готовится к ним? Попросите его рассказать какой-нибудь занимательный эпизод из практики делового общения.

**Задание 3**

Опишите ситуацию, когда вы испытывали трудности в общении с собеседником. Каковы были причины этих трудностей? Удалось ли их преодолеть? Какими приемами пользовались вы и ваш собеседник?

**Задание 4**

Познакомьтесь с классификацией типов собеседников, которая приводится П. Мицичем в книге «Как проводить деловые беседы». Обратите внимание на советы автора, как лучше вести себя с партнером определенного типа.

**Задание 5**

Познакомьтесь с основными приемами правильного слушания, описанными английским психологом И. Атватером в книге «Я Вас слушаю...» и опишите их.

**Задание 6**

Составьте контексты к каждому из приведенных ниже слов: Индустрия – промышленность, Ситуация – обстановка, Локальный – местный, Фауна – животный мир, Флора – растительный мир, Вояж – поездка, Директива – указание, Литера – буква, Симптом – признак, Увертюра – вступление.

**Задание 7**

Познакомьтесь с основными случаями употребления «вы» и «ты» в общении. Приведите примеры правильного и неправильного использования их в различных видах общения.

**Задание 8**

Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придется обратиться 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к полицейскому, чтобы уточнить, как проехать на выставку; 3) к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника; 4) к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 5) к приятелю, чтобы попросить у него учебник; 6) к преподавателю, чтобы попросить его принять у вас досрочно экзамен.

**Задание 9**

Познакомьтесь с характеристиками разных видов ораторской речи в зависимости от общей целевой установки, данными П. Сопером в книге «Основы искусства речи». В чем специфика каждого вида речи?

**Задание 10**

Составьте приветственную (воодушевляющую) речь (3-4 мин.). Выберите событие, которому будет посвящена ваша речь (юбилей лица, организации; встреча делегации; вручение награды; открытие памятника, мемориальной доски; начало работы съезда, конференции, симпозиума; памятная дата и т.п.). Определите аудиторию, для которой предназначена ваша речь. Так как главная задача приветственной речи – создать приподнятое, праздничное настроение, вдохновить, воодушевить слушателей, обратите внимание на эмоциональность вашей речи, используйте в ней средства речевой выразительности.

**Задание 11**

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

Творчество подобно приготовлению торта.

Творчество подобно падению в грязь.

Творчество подобно любви.

Творчество подобно починке протекающего крана.

Творчество подобно заточке топора.

### Задание 12

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что \_\_\_\_\_ для бизнеса.

2. Цветок вызывает радость так же, как \_\_\_\_\_ гнев.

3. Кран для \_\_\_\_\_ то же, что \_\_\_\_\_ для свободы.

4. Мой дом – это \_\_\_\_\_.

5. Моя работа – это \_\_\_\_\_.

6. Беспокойство – это \_\_\_\_\_.

7. Правда – это \_\_\_\_\_.

8. Власть – это \_\_\_\_\_.

9. Успех – это \_\_\_\_\_.

10. Счастье – это \_\_\_\_\_.

11. Любовь – это \_\_\_\_\_.

12. Идеалы – это \_\_\_\_\_.

13. Размышление – это \_\_\_\_\_.

14. Жизнь – это \_\_\_\_\_.

### Задание 13

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Чем пахнет слово «участвовать»?

Каково на ощупь число «семь»?

Какой вкус у голубого цвета?

Как выглядит идея свободы?

Какая форма у вторника?

Каков вкус радости?

### Задание 14

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

### **Задание 15**

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

### **Задание 16**

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

### **Задание 17**

Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

### **Задание 18**

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

### **Задание 19**

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

### **Задание 20**

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

### **Задание 21**

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

### **Задание 22**

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

### **Задание 23**

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

### **Задание 24**

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

## Ситуационные задачи (модуль 2)

### Задание 25

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

### Задание 26

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### Задание 27

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

### Задание 28

Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

### Задание 29

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.

2. Я заметил характерную ему ошибку.

3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.

4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.



5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

### **Задание 30**

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

### **Задание 31**

«Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

### **Задание 32**

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:
  - а) даму средних лет;
  - б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить:
  - а) восьмиклассника;
  - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
  - а) малообеспеченного гражданина;
  - б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество:
  - а) многодетную семью;

б) одинокого мужчину;

в) директора фирмы.

5. Изучить курс эффективного общения:

а) нового сотрудника фирмы;

б) директора фирмы.

6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

а) молодую женщину;

б) преуспевающего директора фирмы.

### **Задание 33**

Кто из слушателей убедительнее докажет:

1.

а) дачный участок – это прекрасно;

б) дача – это чемодан без ручки.

2.

а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;

б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

### **Задание 34**

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

а) ласты;

б) самовар;

в) учебник по культуре делового общения;

г) большой оранжевый зонт.

### **Задание 35**

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

### **Задание 36**

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

расположить к себе клиента;

убедить его сделать заказ.

### **Задание 37**

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

### **Задание 38**

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

### **Задание 39**

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

### **Задание 40**

Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

### **Задание 41**

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

### **Задание 42**

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

### **Задание 43**

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

### **Задание 44**

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

### **Задание 45**

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение пер-

вых трех минут принять позу, подражающую позу рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

#### **Задание 46**

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

#### **Задание 47**

Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

#### **Оценка решения ситуационных задач:**

Решения ситуационных задач оцениваются путём перевода критериев оценивания в стандартные оценки.

<b>Критерии</b>	<b>Уровень</b>	<b>Оценка</b>
Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логике решения, в выборе формул и самом решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом	<i>(продвинутый уровень)</i>	«отлично»
Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логике решения нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ	<i>(углубленный уровень)</i>	«хорошо»
Задание понято правильно, в логике решения нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде	<i>(пороговый уровень)</i>	«удовлетворительно»
Задача не решена или решена неправильно, допущены грубые	<i>(ниже порогового уровня)</i>	«неудовлетворительно»

ошибки при решении задачи; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя; отсутствуют практические навыки.		
---	--	--

### *Творческий рейтинг*

Творческий рейтинг студента оценивается по его умению креативно создавать мультимедийные презентации по темам учебной дисциплины.

Объём презентации: 15-20 слайдов.

### **Критерии оценивания мультимедийных презентаций**

<b>Оцениваемые характеристики мультимедийных презентаций</b>	<b>Максимум баллов</b>
Связь презентации с учебной программой дисциплины	1
Информативность и полезность содержания презентации.	1
Логическая последовательность слайдов	1
Графический дизайн (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы)	1
Общее впечатление от мультимедийной презентации	1
<b>Итоговое количество баллов:</b>	<b>5</b>

### *Вопросы к зачёту*

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Современные подходы к деловому общению.
4. Виды и средства общения.
5. Вербальные и невербальные системы значений.
6. Структура общения.
7. Информационная сторона общения.
8. Интерактивная сторона.
9. Виды взаимодействий.
10. Трансактный анализ.
11. Перцептивная сторона общения.
12. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
13. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
14. Общение в организации. Специфика общения в организации.

15. Особенности организации.
16. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
17. Поведение человека в организации.
18. Типы сотрудников.
19. Виды делового общения.
20. Особенности поведения в деловом общении.
21. Убеждающая коммуникация.
22. Сопротивление убеждению.
23. Публичная (ораторская) речь.
24. Правила эффективной коммуникации в деловом общении.
25. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
26. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
27. Стереотипы в деловом общении.
28. Основные ошибки руководителя при проведении беседы с подчиненными.
29. Факторы успешности проведения беседы с целью продажи товаров или услуг.
30. Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе с целью продажи.
31. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.
32. Сложности при проведении деловых переговоров.
33. Особенности различных видов интервью при приеме на работу.
34. Самопрезентация и имидж делового человека как факторы эффективного общения.
35. Способы эффективного ведения деловых переговоров.
36. Особенности делового общения в конфликтной ситуации.
37. Стратегии и тактики манипулирования.
38. Феномен личностного влияния.
39. Общение в сфере средств массовой коммуникации.
40. Трудности и дефекты общения.
41. Вербальные и невербальные средства в практике делового общения.
42. Речевая культура делового человека.
43. Барьеры в деловом общении.
44. Критика и ее роль в деловом общении. Этические аспекты критики.
45. Дресс-код как вид делового общения.

**Зачет** проводится в устной форме опроса студента по утвержденному перечню вопросов к зачету.

**Критерии оценивания:**

- оценку «зачтено» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотр-

ренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе; как правило, оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

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

#### **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 о 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 сфор-	Оценка результата сформированности практических	+



мированности прикладных практических требований	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.