

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)
Экономический факультет
Кафедра управления организаций

Согласовано управлением организации и
контроля качества образовательной
деятельности

«9» июня 2021 г.

Начальник управления

/ Г.Е. Суслин /

Одобрено учебно-методическим советом

Протокол от 24.10.2021 г. № 6

Председатель

/ О.А. Шестакова /

Рабочая программа дисциплины
Деловые и межкультурные коммуникации

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Профиль:
Управление персоналом организации

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная, очно-заочная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета:

Протокол от «17» июня 2021 г. № 11

Председатель УМКом

/ Н.М. Антипина /

Рекомендовано кафедрой управления
организаций

Протокол от «15» июня 2021 г. № 14

Зав. кафедрой

/ Т.И. Власова /

Мытищи
2021

Автор-составитель:

доцент кафедры управления организацией МГОУ, кандидат педагогических наук,
Цветкова Виктория Евгеньевна

Рабочая программа дисциплины «Организационная культура» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного приказом Минобрнауки России № 955 от 12.08.2020 г.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	12
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	13
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	31
7. Методические указания по освоению дисциплины	32
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	32
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	33

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование компетенций в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых менеджеру для эффективной деятельности, а также для организации и реализации коммуникативных процессов в организациях.

Задачи дисциплины «Деловые коммуникации»:

- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации, теоретическое освоение студентами основ делового общения и деловой коммуникации;
- ознакомление с особенностями деловой культуры и делового этикета;
- развитие у студентов умения логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- получение студентами навыков планирования, разработки и организации различных форм делового взаимодействия;
- развитие навыков делового общения в различных формах делового взаимодействия: организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, коммерческих переговоров, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и т.д., с использованием современных средств коммуникации;
- освоение студентами тактических приемов и техник делового общения в том числе техник активного слушания, публичного выступления, аргументации в коммуникационном процессе, управления эмоциональной атмосферой и др.;
- изучение основных видов деловой переписки (включая и международную), особенностей составления деловых документов и развитие практических навыков ведения деловой переписки;

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)»

УК-5 «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»

ОПК-2 «Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных для решения задач в сфере управления персоналом»

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения: знание базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; знание и понимание законов развития природы, общества и мышления и умение

оперировать этими знаниями в учебной деятельности.

Данная дисциплина базируется на компетенциях развивающихся на таких дисциплинах как «Теория организации», «История », логически связаны с такими дисциплинами как «Основы менеджмента», «Управление человеческими ресурсами».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2	
Объем дисциплины в часах	72	
Контактная работа	48,2	24,2
Лекции	16	8
Практические	32	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2	0,2
Зачет	0,2	0,2
Самостоятельная работа	16	40
Контроль	7,8	7,8

Форма отчетности: зачет во 2 семестре для очной формы обучения, зачет во 2 семестре для очно-заочной формы обучения.

3.2.Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения. Определение понятия «общение» и «коммуникация». Взаимосвязи дисциплины «Деловые коммуникации» с другими профессиональными и гуманитарными дисциплинами. Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и деятельностью, основные этические проблемы российского бизнеса. Профессиональные и корпоративные	1	2

этические кодексы, корпоративная культура.		
Тема 2. Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	1	2
Тема 3. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера. Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.	1	2
Тема 4. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. KISS. -принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли.	1	2
Тема 5. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации.	1	2
Тема 6. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения.	1	2

«Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания... Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении.		
Тема 7. Личность в практике делового общения. Понятие «личность». Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность.	1	2
Тема 8. Эмоциональный аспект делового общения. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оценивающему). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.	1	2
Тема 9. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.)	1	2
Тема 10. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону.	1	2
Тема 11. Искусство публичного выступления. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении.	1	2
Тема 12. Переговоры. Конфликты в деловой коммуникации. Понятие и сущность конфликта, причины возникновения конфликтов в деловой коммуникации, технологии предупреждения и управления конфликтами.	1	2
Тема 13. Письменные формы деловой коммуникации: деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык	1	2

Тема 14. Деловая коммуникация в компьютерных сетях. Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.	1	2
Тема 15. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций.	1	2
Тема 16. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.	1	2
Итого	16	32

По очно-заочной форме обучения

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия

Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения. Определение понятия «общение» и «коммуникация». Взаимосвязи дисциплины «Деловые коммуникации» с другими профессиональными и гуманитарными дисциплинами. Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и деятельностью, основные этические проблемы российского бизнеса. Профессиональные и корпоративные этические кодексы, корпоративная культура. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	1	2
---	---	---

Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации. Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. KISS. -принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации.	1	2
--	---	---

Тема 3. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения. Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания... Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении. Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.	2	2
Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.) Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении.	1	4

Тема 5. Переговоры. Конфликты в деловой коммуникации. Письменные формы деловой коммуникации. Деловая коммуникация в компьютерных сетях. Понятие и сущность конфликта, причины возникновения конфликтов в деловой коммуникации, технологии предупреждения и управления конфликтами. деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.	2	4
Тема 6. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.	1	2
Итого	8	16

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов (очная/очнозаочная)	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Тема 1-3	Все вопросы тем	4/10	Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации. Подготовка к выполнению тестовых заданий	Программа дисциплины Конспекты лекций Методические указания к написанию реферата Методические указания по подготовке презентации Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний,	опрос

				умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	
Тема 4-7	Все вопросы тем	4/10	Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы. Работа с научными источниками в библиотеке. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации. Выполнение домашнего задания. Подготовка к выполнению тестовых заданий	Программа дисциплины Конспекты лекций Методические указания к написанию реферата Методические указания по подготовке презентации Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	опрос
Тема 8-11	Все вопросы тем	4/10	Работа с учебной информацией. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации. Выполнение домашнего задания. Подготовка к тестированию	Программа дисциплины Конспекты лекций Методические указания к написанию реферата Методические указания по подготовке презентации Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний,	опрос

				умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	
Тема 12-15	Все вопросы тем	4/10	Работа с учебной литературой. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации. Выполнение домашнего задания	Программа дисциплины Конспекты лекций Методические указания к написанию реферата Методические указания по подготовке презентации Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	опрос

Итого: для очной формы обучения – 16 ч. самостоятельной работы; для очно-заочной формы обучения – 40 ч. самостоятельной работы

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции		Этапы формирования
УК-4	«способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)»	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

УК-5	«способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-2	«способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных для решения задач в сфере управления персоналом»	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия	Опрос Презентация Тест Реферат Зачет	41-60 баллов
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации Владеет: техниками	Опрос Презентация Тест Реферат Зачет	61-100 баллов

			совершенствовани я коммуникативны х процессов межличностного и межкультурного характера		
УК-5	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельна я работа	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационн ой деятельности организации	Опрос Презентац ия Тест Реферат Зачет	41-60 баллов
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельна я работа	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационн ой деятельности организации Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации межкультурного многообразия	Опрос Презентац ия Тест Реферат Зачет	61-100 баллов

			членов организации		
ОПК-2	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: выбирать адекватные деловой ситуации средства коммуникации	Опрос Презентация Тест Реферат Зачет	41-60 баллов
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: взаимодействовать со службами информационных технологий Владеть: навыками эффективного использования инструментов продуктивной деловой коммуникации	Опрос Презентация Тест Реферат Зачет	61-100 баллов

5.3. 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

Примерные задания к текущему контролю:

ВАРИАНТЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 1-5.

1 вариант

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) деятельностное
- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

4. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:

- а) 15%
- б) 25%
- в) 55%
- г) 75%

6. По содержанию общение может быть:

- а) материальное
- б) когнитивное
- в) мотивационное
- г) все ответы верны

7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным среднеевропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:

- а) отвращение
- б) радость
- в) печаль
- г) удивление

9. Основные типы невербальной коммуникации:

- а) речь
- б) движения частей тела
- в) время

г) все ответы верны

10. К монологическим видам делового общения относятся:

а) доклад (на заседании, собрании)

б) докладная

в) публичное выступление

г) презентация (реклама)

11. Переговоры - обсуждение с целью:

а) обмена информацией

б) заключение соглашения по какому-либо вопросу

в) выяснение отношений

г) навязывания своих условий сделки:

12. Психологические доводы при выступлении включают:

а) Экономические интересы

б) Экономические интересы

в) Развлечения

г) нет верного ответа

13. «Парафраз» - это:

а) молчание (видимое отсутствие реакции)

б) передача содержания высказывания партнера другими словами

в) повторение последнего слова собеседника

г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

14. К монологическим видам делового общения относятся:

а) приветственная речь

б) публичное выступление

в) доклад (на заседании, собрании).

г) презентация (реклама)

15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

а) переговоры

б) совещания и собрания

в) тренинги

г) деловые игры

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

а) невербальной

б) вербальной

в) рефлексивной

г) нерефлексивной

17. Укажите неверное утверждение:

а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно

б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко

в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше

г) верны все утверждения

18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:

- а) манипулирование голосом
- б) комплименты
- в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- г) нет верного ответа

19. Главная характеристика сообщения - это его....:

- а) общественная значимость
- б) доступность
- в) избыточность
- г) новизна

20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:

- а) экономическими и организационными факторами
- б) организационными и эмоциональными факторами
- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

2 вариант

1. Деловой разговор - это:

- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
- в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
- г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) когнитивное
- б) непосредственное
- с) деятельностьное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет% от всей межличностной коммуникации:

- а) 10-20 %
- б) 20-40 %
- с) 40-60 %
- г) 60-80%

4. Презентационные средства коммуникации это....:

- а) плакаты
- б) голос
- в) шрифт
- г) компьютер

5. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

6. По содержанию общение может быть:

- а) деятельностное
- б) мотивационное
- в) когнитивное
- г) все ответы верны

7. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- а) печатное
- б) устное деловое общение
- в) письменное
- г) приказное

8. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:

- а) время
- б) движения частей тела
- в) пространство
- г) нет верного ответа

9. Устные виды делового общения разделяются на:

- а) монологические и диалогические
- б) групповые и личностные
- в) письменные и устные
- г) печатные и письменные

10. К компонентам речевой коммуникации относятся:

- а) говорение
- б) слушание
- в) публичное выступление
- г) чтение

11. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:

- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
- б) умозаключение о причинной зависимости
- в) навязывания своего взгляда
- г) нет верного ответа

12. Важным элементом деловой беседы является умение:

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

13. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным среднеевропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

14. Выделяют следующие виды слушания:

- а) активное

- б) пассивное
- в) деловое
- г) эмпатическое

15. Письменные виды делового общения включают:

- а) деловое письмо
- б) приказ
- в) инструкция
- г) все ответы верны

16. Этапы работы над текстом включают:

- а) подготовительный этап
- б) написание текста
- в) редактирование
- г) оформление

17. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:

- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- б) опора на эмоциональный настрой
- в) комплименты
- г) все ответы верны

18. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) кейсы
- б) переговоры
- в) призывающая речь
- г) совещания и собрания

19. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:

- а) он слабо поддается устранению
- б) его относительно легко разрешить
- в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
- г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы

20. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям

- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
- б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
- в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
- г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.

1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность

- д) достоверность
- е) все вышеперечисленные

2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов
- е) тип коммуникационной сети

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) устная речь
- б) мимика
- в) рукопожатие
- г) поза
- д) покашливание

4. Прагматическая функция общения отражает:

- а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач
- г) все ответы верны

5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

- а) протокол
- б) письменное свидетельство
- в) обучение
- г) сообщение

6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

- а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта
- б) для организации архивного хранения
- в) для формирования первичной документации

7. Унификация документов заключается:

- а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций
- б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации
- в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму
- г) все ответы верны

8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

- а) руководителем организации

- б) заместителем руководителя по безопасности
- в) заместителем руководителя по кадрам
- г) все вышеперечисленные лица

9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

- а) акт
- б) протокол
- в) приказ
- г) распоряжение

10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

- а) на пол
- б) на занимаемую должность
- в) на уровень оплаты труда
- г) на внешний вид

11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- а) экономические
- б) физические
- в) временные
- г) юридические
- д) культурные

12. Межличностная сторона общения представляет собой:

- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
- б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
- в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
- г) все ответы верны

13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:

- а) обмен информацией между общающимися индивидами
- б) систему мотивов и целей общения
- в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
- г) все ответы верны

14. Манипулятивное общение является формой:

- а) межличностного взаимодействия
- б) когнитивного взаимодействия
- в) эмотивного взаимодействия

15. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) интонация
- б) жесты
- в) плач
- г) дистанция между общающимися
- д) громкость голоса

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) угол общения партнеров

- б) телефон
- в) мимика
- г) дистанция между общающимися
- д) похлопывание по спине

17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

- а) формальные коммуникации
- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации
- г) диагональные коммуникации
- д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:

- а) при адресовании документа физическому лицу
- б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
- в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:

- а) если документ является входящим
- б) если документ относится к секретным
- в) если исполнение документа поставлено на контроль

22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

23. Преимуществом использования электронных документов является:

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:

- а) акцепт

- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

28. Целью презентации является:

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

29. Проведение презентаций может сопровождаться:

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

Тематика рефератов/презентаций

Тема: Формы деловой коммуникации

1. Формы и виды делового общения
2. Общение - основа эффективных деловых коммуникации.
3. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
4. Современная деловая риторика и ее законы.
5. Особенности публичного выступления. перед недружелюбно настроенной аудиторией.

Тема: Невербальные особенности в процессе установления деловых коммуникаций

6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
8. Невербальное общение и его действенность.
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.

Тема: Психологические детерминанты поведения в ходе делового общения

11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.

Тема: Построение сети деловых контактов

16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.

17. Универсальный этикет делового общения.

18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.

19. Формирование позитивного нетворкинга.

Тема: Межкультурные различия в деловой коммуникации

20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.

21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.

22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.

23. Стили общения в различных национальных культурах.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ:

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Правила эффективного слушания.
3. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
4. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
5. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
6. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
7. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
9. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
10. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
11. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
12. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
13. Особенности делового общения и деловой коммуникации
14. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
15. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
16. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
17. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
18. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая

- сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
19. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
 20. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
 21. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
 22. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
 23. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
 24. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллинджер.
 25. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
 26. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
 27. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
 28. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
 29. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
 30. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
 31. Техники и правила эффективного нетворкинга
 32. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
 33. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
 34. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
 35. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
 36. Искусство публичного выступления.
 37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
 38. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
 39. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
 40. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
 41. Деловая коммуникация в блогах.
 42. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
 43. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
 44. Техники и технологии деловых переговоров.

45. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
46. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
47. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
48. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
49. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

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

Основными формами текущего контроля являются опрос рецензия, презентация, тест, реферат, контрольная работа и экзамен для заочной формы обучения, экзамен для очной формы обучения в 1 семестре.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания. Студенты, не сдавшие промежуточную аттестацию, не допускаются к экзамену.

Соотношение оценки и баллов в рамках процедуры оценивания

«Оценка»	Соответствие количеству баллов
Отлично	81-100
Хорошо	61-80
Удовлетворительно	41-60
Неудовлетворительно	0-40

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Опрос	до 10 баллов
Презентация	до 15 баллов
Тест	до 15 баллов
Реферат	до 20 баллов
Зачет	до 40 баллов

5.4.1. Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания теста: 13-15 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 7-9 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка

неудовлетворительно).

5.4.2. Написание *реферата* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *реферата*: 17-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>реферата</i>	0-4

5.4.3 *Опрос* оценивается от 0 до 10 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *устного опроса*: 9-10 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 6-8 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 3-5 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-2 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3

5.4.4 Выполнение *презентации* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *презентации*: 13-15 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом

уровне (оценка отлично); 7-9 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 11-15 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-10 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-3
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-1
4. Постраничные ссылки	0-1
5. Объем и качество используемых источников	0-1
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита презентации	0-3

5.4.5 Шкала оценивания *зачета*

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-40
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Неудовлетворительной сдачей *зачета* считается экзаменационная составляющая менее или равная 10 баллам (при максимальном количестве баллов, отведенных на *зачет* 40). При неудовлетворительной сдаче *зачета* (менее или равно 10 баллам) или неявке по неуважительной причине на *зачета* экзаменационная составляющая приравнивается к нулю (0). В этом случае студент в установленном в Университете порядке обязан пересдать *зачет*.

2.4. При пересдаче *зачета* используется следующее правило для

формирования рейтинговой оценки:

- 1-я передача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я передача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Уровень сформированности компетенций оценивается в соответствии с Таблицей 1,2.

Таблица 1 (для очной и очно-заочной формы обучения)

№ п/п	Ф.И.О.	Сумма баллов, набранных в семестре					ИТОГО 100 баллов	
		Опрос до 10 баллов	Презентация до 15 баллов		Тест до 15 баллов	Реферат до 20 баллов		Зачет до 40 баллов
1	2	3	4		5	6	7	8
1.								

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469157>

6.2. Дополнительная литература:

1. Асмолова, М.Л. Деловые комплименты [Текст] : управление людьми при внедрении инноваций : учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2014. - 155с.

2. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов /И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — М. : Юрайт, 2016. — 433 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/478A6FD6-AB2D-44C0-B225-2DFA707E94AC#page/1>

3. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов /В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. — М. : Юрайт, 2016. — 486 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/CCFAF39E-5EEE-45A9-9A6B-5DBFED967E67#page/1>

4. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

5. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов /В.Н. Лавриненко, Л. Чернышова, В.В. Кафтан. — М. :

Юрайт, 2017. — 118 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E#page/1>

6. Спивак, В. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2016. — 460 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08#page/1>

7. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. — М.: Юрайт, 2017. — 324 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914#page/1>

8. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- письменные работы выполняются с использованием текстового редактора MS WORD, MS EXCEL для таблиц, диаграмм и т.д., MS Power Point для подготовки слайдов и презентаций.

6.4 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://chelp.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
3. <http://www.geshtalpsy.ru/interesno1.php>
4. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;
5. <http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/>
6. «Деловой протокол&этикет» Журнал электронная версия
7. <http://club-energy.ru/c.php>
8. <http://www.aup.ru/books/m161/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке и проведению практических занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
2. Методические рекомендации по подготовке и проведению лекционных занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
4. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

fgosvo.ru pravo.gov.ru

www.edu.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием;
- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду МГОУ;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями;
- лаборатория оснащенная, лабораторным оборудованием:
комплект учебной мебели, персональные компьютеры с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду МГОУ.