

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 17.03.2023 12:42:29
Уникальный программный идентификатор:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет _____ экономики и сервиса _____

Кафедра _____ маркетинга, сервиса и туризма _____



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине _____ Б1.О.20 «Технологии делового общения» _____

по направлению подготовки
бакалавров _____ 43.03.01 Сервис _____

по профилю подготовки _____ Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством _____

квалификация (степень)
выпускника _____ бакалавр _____

форма обучения _____ очная, заочная _____

год начала подготовки _____ 2019 _____

Майкоп

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению 43.03.01 Сервис


Составитель рабочей программы:

Доцент, кандидат исторических наук
(должность, ученое звание, степень)

Рабочая программа утверждена на заседании
кафедры маркетинга, сервиса и туризма


Заведующий кафедрой
« 15 » 05 2019 г.

 Кумпилова А. Р.
(подпись)


Одобрено научно-методической комиссией
факультета экономики и сервиса

« « 15 » 05 2019 г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)


 Кумпилова А. Р.
(подпись)

Декан
факультета экономики и сервиса
« 15 » 05 2019 г.


 Ештугова С. К.
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ
« 15 » 05 2019 г.

 Чудесова Н. Н.
(подпись)

Зав. выпускающей кафедрой
по специальности
« 15 » 05 2019 г.

 Кумпилова А. Р.
(подпись)

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины является расширение представлений студентов о сущности и формах деловой коммуникации, включая международный контекст; дать знания об основных теоретических составляющих процесса деловой и межкультурной коммуникации; сформировать навыки деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение презентаций, ведение переговоров).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки

Учебная дисциплина Б1.О.20 «Технологии делового общения» относится к обязательной части и ориентирована на повышение общекультурной, гуманитарной и профессиональной составляющей при подготовке бакалавров. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла.

Дисциплина основана на знаниях научных законов лингвистики, этики, психологии и этикета. Для освоения дисциплины необходимы знания в области теории общения, этики и психологии делового общения.

Дисциплина направлена на изучение системы норм и принципов деловой коммуникации, которыми руководствуются люди в своем реальном поведении.

Освоению данной дисциплины должно предшествовать изучение таких дисциплин: «Русский язык и культура речи» и «Психология».

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

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие универсальные компетенции, установленные ВУЗом:

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

Индикаторы достижения компетенций:

УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2 Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.

УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **знать:** речевые нормы деловых взаимоотношений, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, сущность и методы управления организационной культурой, причины возникновения и методы управления конфликтами в организации. (УК-4.4);

- **уметь:** планировать, разрабатывать и организовывать различные виды и формы деловой коммуникации в процессе общения; использовать методики организации и проведения публичных выступлений, деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций; сформировать умение применять современные средства коммуникации (УК-4.3);

представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях (УК-4.1);

- **владеть:** основными инструментами эффективной деловой коммуникации, навыками позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния (УК-4.2; УК-4.5).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 ч.).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры			
		2			
Контактная работа (всего)	68,35/1,9	68,35/1,9			
В том числе:					
Лекции (Л)	34/0,94	34/0,94			
Практические занятия (ПЗ)	34/0,94	34/0,94			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,009	0,35/0,009			
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-			
Самостоятельная работа студентов (СР) (всего)	76/2,1	76/2,1			
В том числе:					
Расчетно-графические работы	-	-			
Реферат	-	-			
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>					
1. Составление плана-конспекта	53/1,5	53/1,5			
2. Выполнение письменных контрольных работ	6/0,17	6/0,17			
3. Подготовка ответов на вопросы	8/0,22	8/0,22			
4. Подготовка научных докладов (статей)	-	-			
5. Подготовка к деловой игре					
6. Анализ деловых ситуаций (мини-кейсов)	9/0,25	9/0,25			
Курсовой проект (работа)	-	-			
Контроль (всего)	35,65/0,99	35,65/0,99			
Форма промежуточной аттестации:	экзамен				
Общая трудоемкость	180/5	180/5			

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 ч.).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры			
		1			
Контактные часы (всего)	18,35/0,5	18,35/0,5			
В том числе:					

Лекции (Л)	8/0,22	8/0,22			
Практические занятия (ПЗ)	10/0,28	10/0,28			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,009	0,35/0,009			
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	153/4,25	153/4,25			
В том числе:					
Курсовой проект (работа)	-	-			
Расчетно-графические работы	-	-			
Реферат	-	-			
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>					
1. Составление плана-конспекта теоретического курса	50/1,39	50/1,39			
2. Подготовка ответов на вопросы	103/2,9	103/2,9			
3. Выполнение творческих заданий					
Курсовой проект (работа)	-	-			
Контроль (всего)	8,65/0,24	8,65/0,24			
Форма промежуточной аттестации:	экзамен				
Общая трудоемкость	180/5	180/5			

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
2 семестр									
1.	Теоретические основы делового общения. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	1-2	4	4	-	-	-	8	Блиц-опрос Обсуждение докладов
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловом общении.	3-4	4	4	-	-	-	8	Блиц-опрос Обсуждение докладов
3.	Невербальные средства в деловом общении. Образные средства	5-6	4	4	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов

	коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.								
4.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.	7-8	4	4	-	-	-	8	Блиц-опрос Обсуждение докладов
5.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение	9-10	4	4	-	-	-	6	Блиц-опрос Обсуждение докладов
6.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	11-12	4	4	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов
7.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	13-14	4	4	-	-	-	8	Блиц-опрос Обсуждение докладов
8.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	15-16	4	4	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов
9.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	17	2	2	-	-	-	8	Блиц-опрос Обсуждение докладов
10.	Промежуточная аттестация					0,35			экзамен
	ИТОГО: 180 ч.		34	34		0,35	-	76	

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)					
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР
1 семестр							
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций.	1	1	-	-	-	17

	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.						
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации.	1	1	-	-	-	17
3.	Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	1	2	-	-	-	17
4.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.	1	1	-		-	17
5.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение	1	1	-	-	-	17
6.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	1	1	-	-	-	17
7.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	1	1	-	-	-	17
8.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	-	1	-	-	-	17
9.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	1	1	-	-	-	17
10.	Промежуточная аттестация (экзамен).	-	-	0,35	-	8,65	-
	ИТОГО: 180 ч.	8	10	0,35	-	8,65	153

5.3. Содержание разделов дисциплины «Технологии делового общения», образовательные технологии

Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоёмкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФ	ЗФО				
Тема 1.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	4/0,1 1	1/0,0 3	<p>Понятие деловая коммуникация. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и вид общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.</p>	УК-4	<p>Знать: основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; функциональные стили современного языка; основы ораторского искусства и особенности аргументации; стили делового общения; вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Уметь: вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.</p> <p>Владеть: современными информационно-коммуникативные</p>	Составление плана-конспекта Проблемная лекция

						<p>средствами в процессе общения; навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками межличностного делового общения на русском и иностранном (ых) языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий.</p>	
Те ма 2.	<p>Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации.</p>	4/0,1 1	1/0,0 3	<p>Человеческая речь как источник информации. Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средство утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Стили письма и речи: официально-деловой, научный разговорная речь. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой ком-</p>	УК-4	<p>Знать: структуру и средства общения, характеристику и содержание общения, механизмы воздействия в процессе общения, стили общения; Уметь: грамотно составлять деловые письма и речи, устанавливать контакты по телефону и в деловой переписке; Владеть: современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения; навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками межличностного делового общения</p>	<p>Составление плана-конспекта Лекция-визуализация</p>

				муникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS.-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения.		на русском и иностранном (ых) языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий.	
Те ма 3.	Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	4/0,1 1	1/0,0 3	Средства невербальной коммуникации. Кинесика и проксемика. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Символы и передаваемые смыслы.	УК-4	Знать: основные средства невербальной коммуникации, психологические приемы влияния на партнера, технику и тактику аргументирования; Уметь: создавать благоприятный психологический климат во время переговоров, выслушивать партнера, устанавливать визуальный контакт; Владеть: кинестетическими средствами невербального общения (жесты, позы, мимика).	Составление плана-конспекта Лекция-визуализация
Те ма 4.	Психологический фактор в деловом общении.	4/0,0 11	1/0,0 3	Перцептивная сторона общения. Восприятие. Первое впечатление и точность интерпретации. Роль установки в восприятии. Общая характеристика стереотипов. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении и поддержке. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологи-	УК-4	Знать: основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; функциональные стили современного языка; основы ораторского искусства и особенности аргументации; стили делового общения; вербальные и невербальные сред-	Составление плана-конспекта Лекция-визуализация

				<p>ческие характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.</p>		<p>ства взаимодействия с партнерами. Уметь: вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях. Владеть: способами убеждения в деловой коммуникации, этическими аспектами убеждения, средствами манипуляции.</p>	
Тема 5.	Деловое общение его виды и формы.	4/0,0 11	1/0,0 3	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор. Деловой разговор по телефону: правила организации. Практика</p>	УК-4	<p>Знать: проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций, характеристики поведения и деловые качества представителей различных культур; Уметь: разбираться в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактиче-</p>	<p>Составление плана-конспекта Проблемная лекция</p>

				организации и проведения делового заседания и совещания. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка постановка задачи, принятие решения. Переговоры. Этапы переговоров.		ских приемов; Владеть: международной субкультурой переговоров, их спецификой в странах Запада и Востока, знаниями деловой этики в России.	
Те ма 6.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	4/0,0 11	1/0,0 3	Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.	УК-4	Знать: «Технологии» позитивного, продуктивного общения, принципы, правила и нормы делового общения; Уметь: организовывать и проводить официальные мероприятия (деловые приемы) в системе делового общения; Владеть: навыками делового этикета, эффективного слушания, организации приемов, телефонных переговоров.	Составление плана-конспекта Лекция-визуализация
Те ма 7.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	4/0,1 1	1/0,0 3	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы по эф-	УК-4	Знать: коммуникативные качества речи, основы логики, культуры мышления, принципы ведения спора. Уметь: воспринимать, обобщать и анализировать информацию, аргументировано и четко строить	

				<p>фективному разрешению споров. Критика в деловой коммуникации. Виды критики. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении. Техника убеждения.</p>		<p>свою речь в соответствии с определенной речевой ситуацией. Владеть: техникой убеждения, навыками ведения спора, полемики, написания письменных и произнесения устных сообщений.</p>	
Те ма 8.	<p>Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.</p>	4/0,1 1	-	<p>Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.</p>	УК-4	<p>Знать: законы построения публичной речи, способы ее подготовки и контроля, технические характеристики говорения; основные виды аргументов. Уметь: воспринимать, обобщать и анализировать информацию, аргументировано и четко строить свою речь в соответствии с определенной речевой ситуацией. Владеть речевой и предметной компетенцией в вопросах и технологиях государственного регулирования, навыками публичного выступления.</p>	<p>Составление плана-конспекта Лекция-беседа</p>
Те ма 9.	<p>Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.</p>	2/0,0 5	1/0,0 3	<p>Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информа-</p>	УК-4	<p>Знать: суть понятий «информация», «деловая информация». Методы и приемы работы с информацией. Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной</p>	<p>Составление плана-конспекта Лекция-беседа</p>

				ционные технологии в деловой коммуникации. Презентации и требования к ним в бизнесе. Подготовка материала и коммуникатора. Вспомогательные аудиовизуальные средства. Стадии презентации. Ответы на вопросы. Интернет как средство коммуникации.		деятельности. Владеть: основными способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями.	
	Итого	34/0,94	8/0,22				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
семестр			2	1
1.	Теоретические основы делового общения. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	4/0,11	1/0,03
2.	Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловом общении.	Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи.	4/0,11	1/0,03
3.	Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Практическое занятие: «Технологии делового общения». Занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.	4/0,11	2/0,06
4.	Тема 4. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.	Перцептивная сторона общения. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.	4/0,11	1/0,06

5.	Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Тема 5. Деловое общение его виды и формы.	Практическая работа – решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы». Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловой разговор. Организация и проведение делового заседания и совещания. Переговоры.	4/0,11	1/0,03
6.	Тема 6. Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Слушание в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.	4/0,11	1/0,03
7.	Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Критика в деловой коммуникации. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.	4/0,11	1/0,03
8.	Тема 8. Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека.	4/0,11	1/0,03
9.	Тема 9. Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма. Презентации и требования к ним в бизнесе. Стадии презентации. Ответы на вопросы.	2/0,06	1/0,03
Итого			34/0,94	10/0,3

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах
– учебным планом не предусмотрены

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Объем в часах / трудоемкость в з.е.
-	-	-	-

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)
– курсовая работа учебным планом не предусмотрена

5.7. Самостоятельная работа студентов
Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах /трудоёмкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
1.				ОФО	ЗФО
2.	Раздел 1. Теоретические основы делового общения. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	1. Подгруппы готовят вопросы и упражнения по заданной теме, задают их другой группе и оценивают результаты. 2. Написание реферата	1-2 недели	8/0,22	17/0,47
3.	Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловом общении.	Подготовка к практическому занятию «Технологии делового общения». Практическое занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.	3-4 недели	8/0,22	17/0,47
4.	Тема 3. Невербальные средства в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	1. Компьютерная презентация на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации». Требования к презентации: *Презентация должна содержать не менее 10 слайдов; *В каждом слайде должен быть текст и иллюстрация; *Обязательно наличие графиков, схем, диаграмм; *Слайды должны быть прокомментированы; *Студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.	5-6 недели	10/0,28	17/0,47
5.	Тема 4. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.	1. Тренинг «Личное влияние». Студенты знакомятся с различными стратегиями и тактиками	7-8 недели	8/0,22	17/0,47

		личного влияния в процессе делового общения.			
6.	Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Тема 5. Деловое общение его виды и формы.	1. Подготовка к практической работе – решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы». 2. Тренинг «Деловое письмо». Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма. 3. Деловая игра «Этикетные модели общения». Студенты готовятся и демонстрируют правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону, правила рассадки за столом и т.д.	9-10 неделя	6/0,17	17/0,47
7.	Тема 6. Коммуникативные барьеры в деловом общении.	1. Тренинг «Коммуникативные барьеры». Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления. 2. Деловая игра «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил.	11-12 неделя	10/0,28	17/0,47
8.	Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	1. Подготовка к конференции «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций». Студенты готовят тезисы и выступления по национальным особенностям делового общения в различных странах. 2. Творческая работа (эссе). 3. Написание статей.	13-14 неделя	8/0,22	17/0,47
9.	Тема 8. Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Подготовка к практической работе – решение коммуникативных задач на тему: «Публичное выступление». 1. Подготовить один из видов публичной речи. Выбрать тему. Определить целевую установку. Подобрать материал. Составить план речи. Подготовить конспект. Продумать внешний об-	15-16 неделя	10/0,28	17/0,47

		лик. Завоевать и удержать внимание.			
10.	Тема 9. Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.		17 недель	8/0,22	17/0,47
	Итого			76/0,58	153/2,36

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Методические указания (собственные разработки)

6.2. Литература для самостоятельной работы

Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>

Гринева, М. С. Коммуникативный кодекс речевого общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. С. Гринева. - Саратов: Вузовское образование, 2018. - 65 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74964.html>

Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 223 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81799.html>

Титова, Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / Л.Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 239 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81696.html>

Зверева, Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Зверева Н. - Москва: Альпина Пабли., 2016. - 138 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/916112>

Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник для вузов / П.И. Сидоров и др.; под ред. П.И. Сидорова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 384 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 383 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405582>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

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

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

Этапы формирования компетенции (номер семестра согласно учебному плану)		Наименование учебных дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	
УК – 4: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
1	1	Русский язык и культура речи
1,2,3	1,2,3	Иностранный язык
2	2	Адыгейский язык
2	1	<i>Технологии делового общения</i>
2	2	Ознакомительная практика
4	4	Организационно-управленческая практика
6	6	Сервисная практика
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>Индикаторы достижения компетенций:</p> <p>УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2 Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.</p> <p>УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.</p> <p>УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.</p>					
<p>Знать: основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; функциональные стили современного языка; основы ораторского искусства и особенности аргументации; стили делового общения; вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	контрольная работа, экзамен
<p>Уметь: вести обмен деловой информацией в устной и письменной</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются не-	Сформированные умения	

<p>формах на государственном языке; использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных.</p>			<p>большие ошибки</p>		
<p>Владеть: современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения; навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения. - навыками межличностного делового общения на русском и иностранном (ых) языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

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

Тест 1.

Вопрос 1

Эффективность может быть определена как:

Выберите один ответ:

абсолютный результат

отношение результата к преследовавшимся целям

отношение затрат к полученным результатам

всё перечисленное верно

отношение затрат к полученным результатам и отношение результата к преследовавшимся целям

Вопрос 2

Различия в статусах и власти, как вид коммуникационных барьеров организации, характеризуется тем, что...

Выберите один ответ:

отсутствуют формальные каналы коммуникации в организации

подчиненные могут неохотно передавать информацию о проблемах и ошибках своим руководителям

количество информации и обмен ею не соответствуют объему и содержанию решаемых задач

у подразделений возникают противоречия между собой

Вопрос 3

Информационные системы организации, способные анализировать результаты своей деятельности с целью приспособления алгоритма выработки решения к меняющимся условиям, называются:

Выберите один ответ:

информационно-управляющие системы

самообучающиеся системы

простые информационные системы

информационно-советующие системы

Вопрос 4

К средствам эффективной коммуникационной политики относятся:

Выберите один ответ:

всё перечисленное

регулярные встречи с представителями целевых аудиторий

реализация совместных проектов

большие рекламные кампании

Вопрос 5

Двухсторонняя асимметрическая коммуникация характеризуется следующим положением:

Выберите один ответ:

коммуникатор пытается изменить взгляд публики, не меняя своего взгляда

коммуникатор пытается оказать влияние на публику

содержание информации определяет ее отправитель, без беспокойства о том, насколько в этой информации заинтересована публика

равноправный диалог сторон, стремление достичь взаимопонимания

Вопрос 6

При распространении слухов в организации, ее членов, добавляющих к слухам собственные соображения, называют:

Выберите один ответ:
«посыльные»
«принимающие решения»
«скептики»
«интерпретаторы»
«сторонники»

Вопрос 7

Управление общественными отношениями является одной из целевых задач:

Выберите один ответ:
службы персонала
службы публичных отношений
инновационной политики
неформальной коммуникации

Вопрос 8

Прагматический анализ системы информационного обеспечения организации предполагает:

Выберите один ответ:
анализ полезности информации
оценку полноты, объективности, достоверности, точности и надежности информации

анализ с позиций затрат, связанных с построением информационных массивов
анализ с позиций выбора материальных носителей информации

Вопрос 9

Причинами формирования эффективной системы коммуникации в организации являются:

Выберите один ответ:
всё перечисленное
формирование соответствующего отношения к товару фирмы у потребителей
формирование мотивации персонала на работу в своей организации
эффективное продвижение товара на рынок
формирование сети агентов и дилеров, отвечающих за реализацию

Вопрос 10

Определение целей коммуникации, путей их достижения, планирование обратной связи – это содержание...

Выберите один ответ:
коммуникационной политики
стратегического менеджмента
коммуникационной стратегии
управленческой политики

Вопрос 11

Ситуационные коммуникации отражают...

Выберите один ответ:
управление по ограниченному составу проблем
неформальное общение по различным интересам
целостность управляемой системы и ее открытость
возникновение конфликтов и возможность разрушения организации

Вопрос 12

К коммуникативно-информационной функции коммуникационного менеджмента относится:

Выберите один ответ:
обеспечение руководства организации необходимой информацией
прогнозирование тенденций развития организации

обеспечение производственных целей организации
организаторская и управленческая деятельность по выполнению намеченных планов

Вопрос 13

К второму ряду переменных внешней среды организации относятся:

Выберите один ответ:

кредиторы, конкуренты

экологические факторы

поставщики, потребители

торговые организации

профессиональные союзы

Вопрос 14

Регулирование информационных потоков, как фактор совершенствования коммуникаций в организации, заключается в...

Выберите один ответ:

оценивании качественной и количественной стороны информационных потребностей организации

перемещение людей из одной части организации в другую с целью обсуждения проблем

сбор предложений для поступления информации наверх

периодических встреч руководителя с участием всех подчиненных

Вопрос 15

Информационные системы управления, предназначенные для определенных функций управления, представляют собой системы...

Выберите один ответ:

централизованные

локальные

комплексные

децентрализованные

Вопрос 16

При распространении слухов члены организации, называемые «посыльные», выполняют следующую коммуникационную роль:

Выберите один ответ:

добавляют к слухам собственные сообщения

готовы действовать в соответствии со слухами

распространяют слухи

сомневаются в достоверности слухов

Вопрос 17

Совокупность различных сведений, возникающих из анонимных источников и распространяющихся по неформальным каналам, называют:

Выберите один ответ:

слухи

информационные бюллетени

сбор предложений

обзор предложений

Вопрос 18

Опрос работников, системы сбора предложений относятся к...

Выберите один ответ:

общению по принципу «выход в народ»

системе обратной связи

неформальным коммуникациям

элементам горизонтальных коммуникаций

Вопрос 19

Отметьте действие, наиболее точно характеризующее основные задачи коммуникационного менеджмента,

Выберите один ответ:

принуждать

организовывать

заставлять

приказывать

Вопрос 20

Информационные процессы, предназначенные для разработки программы действий, называются:

Выберите один ответ:

регулирование

планирование

целеполагание

преобразование

Вопрос 21

Организация и координация взаимодействия коммуникаторов – это задача...

Выберите один ответ:

коммуникационного менеджмента

производственного менеджмента

организационного менеджмента

стратегического менеджмента

Вопрос 22

Что обозначает для организации термин быть «видимой»?

Выберите один ответ:

организация занимает значительный сектор определенных товаров и услуг на рынке

деятельность организации является «социально ответственной»

организация предоставляет качественные товары и услуги по приемлемым ценам

продукция и услуги организации хорошо «известны» обществу

Вопрос 23

Организационно оформленная совокупность информационных потоков, документов, каналов связи и технических средств, обеспечивающая взаимосвязь между элементами системы управления организации, представляет собой:

Выберите один ответ:

информационную модель

моделирование коммуникативных связей

моделирование коммуникативных связей и информационную модель

систему информационного обеспечения

информационную систему организации и систему информационного обеспечения

информационную систему организации

Вопрос 24

Информационно-советующие системы ...

Выберите один ответ:

осуществляют управляющее воздействие, направленное на оптимизацию деятельности объекта управления

позволяют вырабатывать рекомендации по формированию управляющего воздействия

отличаются способностью автоматически изменять алгоритм принятия решений в определенных пределах

выдают информацию о состоянии управляемого объекта

Вопрос 25

Системы информационного обеспечения, построенные на основе системного подхода, называются:

Выберите один ответ:

экологичными

экономическими

интегрированными

прагматическими

Темы рефератов

Темы рефератов для текущей аттестации

1. Деловые коммуникации: что это такое?
2. Общение личное и массовое
3. Так ли мы говорим, как пишем?
4. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии
5. Слова в общении и общение без слов
6. Символы и передаваемые смыслы
7. Общение и коммуникация
8. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации
9. Какую коммуникацию можно считать эффективной
10. Коммуникативный акт: как передаётся и принимается сообщение
11. Почему люди общаются?
12. Реакция на собеседника и информацию
13. Легко ли понять чужую мысль?
14. Что влияет на эффективность сообщения?
15. Как сообщение передаётся без слов
16. Использование и оценка невербальных средств общения
17. Особенности молодежной аудитории
18. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс
19. Форматы выступлений в общественно-политической сфере
20. Подготовка и проведение презентации
21. Общение со СМИ
22. Интернет как средство коммуникации
23. Деловая переписка
24. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации
25. Принципы конструктивной критики

Вопросы к экзамену

1. Специфика деловых коммуникаций.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии деловой коммуникации.
6. Невербальные средства общения и их использование в государственном управлении.
7. Виды деловых коммуникаций в государственном управлении и их характеристика.
8. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
9. Методика подготовки и проведения деловых бесед.

10. Деловое совещание как один из видов делового общения.
11. Виды деловых совещаний в сфере государственного и муниципального управления и их характеристика.
12. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
13. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
14. Правила делового общения по телефону.
15. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
16. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
17. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в деятельности государственных и муниципальных органов.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты деловой коммуникации.
31. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
32. Подготовка и планирование переговоров.
33. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
34. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
35. Основы деловой этики в современном деловом сообществе. Хартия бизнеса России.
36. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
37. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
38. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации.
39. Манера общения и имидж государственного и муниципального служащего.
40. Символы и передаваемые смыслы.
41. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.
42. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.
43. Интернет как средство коммуникации.
45. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к контрольной работе

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т.д.

При оценке контрольной работы преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной работы;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся проанализировал материал;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа оформлена в соответствии с требованиями;
- автор защитил контрольную работу и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке студентов.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма – наиболее распространенная форма и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является»,

«относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил;

- открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие – части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»);

- установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Цель тестовых заданий – заблаговременное ознакомление магистров факультета аграрных технологий с теорией изучаемой темы по курсу и ее закрепление.

Тесты сгруппированы по темам. Количество тестовых вопросов в разделе различно, что обусловлено объемом изучаемого материала и ее трудоемкостью.

Формулировки вопросов построены по следующим основным принципам:

Выбрать верные варианты ответа.

В пункте приведены конкретные вопросы и варианты ответов. Студенту предлагается выбрать номер правильного ответа из предлагаемых вариантов. При этом следует учесть важное требование: в ответах к заданию обязательно должен быть верный ответ и он должен быть только один.

Студент должен выбрать верный ответ на поставленный вопрос и сверить его с правильным ответом, который дается в конце.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности. Автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

Критерии оценивания реферата:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к проведению круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты – оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Обучающиеся высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем.

Критерии оценивания круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов:

- знание и понимание современных тенденций развития российского образования и общества, в целом, и регионального, в частности;
- масштабность, глубина и оригинальность суждений;
- аргументированность, взвешенность и конструктивность предложений;
- умение вести дискуссию;
- умение отстаивать свое мнение;
- активность в обсуждении;
- общая культура и эрудиция.

Шкала оценивания: четырехбалльная шкала – 0 – критерий не отражён; 1 – недостаточный уровень проявления критерия; 2 – критерий отражен в основном, присутствует на отдельных этапах; 3 – критерий отражен полностью.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена:

«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
-----------	--

«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>

Гринева, М. С. Коммуникативный кодекс речевого общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. С. Гринева. - Саратов: Вузовское образование, 2018. - 65 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/74964.html>

Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 223 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/81799.html>

Титова, Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / Л.Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 239 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/81696.html>

8.2 Дополнительная литература

Зверева, Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Зверева Н. - Москва: Альпина Пабл., 2016. - 138 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/916112>

Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник для вузов / П.И. Сидоров и др.; под ред. П.И. Сидорова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 384 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 383 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405582>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

- <http://www.fepo.ru/> Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования (ФЭПО)

- <http://www.gramota.ru/> Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – электронные материалы по русскому языку и культуре письменной речи (правописание, лексические и грамматические нормы, составление научных текстов и документов), бесплатная справочная служба русского языка;

- www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения.
- www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу пользователя), организатор проекта – Российская национальная библиотека.
- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>
- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>
- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Научная электронная библиотека www.eLIBRARY.RU – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: // <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12;>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
Теоретические основы делового общения. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	УК-4
Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловом общении.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	УК-4
Невербальные средства в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания	УК-4
Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	УК-4
Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы..	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	УК-4

<p>Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>УК-4</p>
<p>Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, фильм, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>УК-4</p>
<p>Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, фильм, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>УК-4</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader	Бесплатно, бессрочный
K-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

ты	ной работы	документа
Специальные помещения		
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, 3-23 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»
Помещения для самостоятельной работы		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»

**12. Дополнения и изменения в рабочей программе
за 20__ / 20__ учебный год**

В рабочую программу _____
(наименование дисциплины)

по направлению

подготовки бакалавров _____

по профилю подготовки _____

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

_____ (наименование кафедры)

« ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

_____ (Ф.И.О.)