

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)
Гуманитарно-технический колледж



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

/Старостина С.Е.
(подпись, Ф.И.О)

» марта 20 23 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
на 172 часа

для специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике
код и наименование специальности

базовой подготовки
базовой или углубленной подготовки

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом Минпросвещения России от
« 21 » апреля 2022 г. № 257

Форма обучения очная



СОГЛАСОВАНО:
Директор гуманитарно-
технического колледжа

/Лукашин И.А.
(Ф.И.О.)

(подпись)

» 03 20 23 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

1.2. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи изучения дисциплины:

- дать теоретические знания по вопросам организации коммуникации;
- научить корректно применять различные коммуникативные средства с учетом деловых ситуаций
- сформировать навыки компетентной реакции в процессе делового общения
- сформировать навыки публичных выступлений, проведения совещаний, участия в переговорах и иных форм делового общения.

1.3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности. Курс посвящен изучению теоретических и прикладных моделей коммуникации. В рамках его изучения предполагается освоение стратегий устных деловых и письменных деловых коммуникаций. Отдельно внимание уделяется изучению и отработке навыков деловой риторики в споре, дискуссии, полемике.

На практических занятиях отрабатываются навыки самопрезентации, включающие вербальные и невербальные коммуникативные элементы и нацеленные на имидж делового человека.

Рассматриваются основные аспекты управления коммуникацией.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1

1.4. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде Осуществлять устную и письменную	Способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам Современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности Методы взаимодействия и работы в коллективе и команде Технологи организации устной и письменной коммуникации на

коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках Осуществлять документационное сопровождение складских операций Сопровождать логистические процессы в производстве, сбыте и распределении	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста Структуру и жанровые особенности профессиональной документацией на государственном и иностранном языке Программы документационного сопровождения складских операций Технологии коммуникативного сопровождения логистических процессов в производстве, сбыте и распределении
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Распределение учебной нагрузки по семестрам (час. в семестр)			Всего часов
	1 семестр	2 семестр	---- семестр	
1	2	3	4	5
Общий объем образовательной дисциплины	96	76		172
Всего учебных занятий, в т.ч.:				
теоретическое обучение (ТО)	48	38		86
практические и лабораторные занятия (ПЗ и ЛЗ)	48	38		86
курсовая работа (проект) (КР, КП)				
Самостоятельная учебная работа (СРС)				
Форма промежуточной аттестации в семестре (экзамен, зачет, дифференцированный зачет)*	зачет			зачет

* Входит в общий объем ПА.00 Промежуточная аттестация учебного плана

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебной дисциплины	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
		172	
Раздел 1. Концептуальные основы деловых коммуникаций		96	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации	Содержание	18	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	10	
	Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8	
	<u>Семинар</u> Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Анализ кейса		
Тема 1.2. Теоретические и прикладные модели социальной	Содержание	20	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	10	
	Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические		

коммуникации	модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Анализ кейса	10	
Тема 1.3. Виды коммуникации	Содержание	18	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов.	8	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Тест Михельсона Коммуникативная компетентность	10	
Тема 1.4. Организация устных деловых коммуникаций. Особенности проведения беседы и публичного выступления.	Содержание	22	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед.	12	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Работа в группах: подготовка и защита презентации по теме занятия: Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая,	10	

	<p>побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.</p> <p>Анализ кейса</p>		
Тема 1.5. Организация письменных деловых коммуникаций	Содержание	18	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	8	
	Особенности официально-деловой речи. Язык и жанровые особенности служебных документов: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	
	<p>Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.</p> <p>Деловая игра</p>		
Раздел 2. Деловая коммуникация как социокультурный механизм		76	
Тема 2.1. Управление коммуникацией	Содержание	14	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	6	
	Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8	
	Работа в группах: подготовка и защита презентации по теме занятия: Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое		

	поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный.		
Тема 2.2. Технологии организации и проведения переговоров	Содержание	14	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	8	
	Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Compliments и контрcompliments в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6	
	Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании		
Тема 2.3. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	Содержание	16	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	8	
	Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8	
	Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение		

	участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.		
Тема 2.4 Технологии самопрезентации	Содержание	16	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	8	
	Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8	
	Факторы привлечения и поддержки внимания. Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации агрессии. Конструктивные аксиомы поведения.		
Тема 2.5 Невербальные средства коммуникации в управлении	Содержание	12	ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.1
	Тематика теоретического обучения	6	
	Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.		

	<p>Просодика и экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Зоны и дистанции.</p> <p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию. Психологические приемы устранения непонимания. Присоединение к деловому партнеру и эффективность коммуникации. «Ведение», «Якоря», «Переходы». Трюизм. Рефрейминг. Выбор без выбора. «Психологический иммунитет» личности.</p>	6	
Промежуточная аттестация		Зачет	
ВСЕГО		172	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Ауд. № 201. Кабинет «Менеджмента»	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплект специальной учебной мебели: рабочее место преподавателя; ученический столы и стулья; доска аудиторная меловая, маркерная учебная доска. Не закрепленный за конкретной учебной аудиторией комплект видеотехники переносной: ноутбук, колонки, экран, проектор. Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
Ауд. № 211. Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной и воспитательной работы	Комплект специальной учебной мебели: рабочее место преподавателя, компьютерные столы с компьютерами (ПК-25 шт.), стулья. Доска аудиторная меловая. Доска аудиторная маркерная. Не закрепленный за конкретной учебной аудиторией комплект видеотехники переносной: ноутбук, колонки, экран, проектор. Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
Ауд. № 09. Абонемент экономической литературы научной библиотеки ЗабГУ. Аудитория для самостоятельной работы обучающихся и подготовки выпускных квалификационных и научно-исследовательских работ	Комплект специальной учебной мебели (10 посадочных мест), компьютерные столы с компьютерами на 4 чел. с выходом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза; стеллаж книжный (узкий), стеллаж книжный (широкий), тумба приставная к столу, стол однотумбовый, стеллаж, каталожные ящики, стул ИЗО, тумба кафедральная, стеллаж выставочный, стол угловой, стол компьютерный.
Ауд. № 200. Актовый зал. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Аудитория оснащена комплектом специальной учебной мебели, доской аудиторной меловой, доской аудиторной маркерной, интерактивной доской, кондиционером. Материально техническое оснащение аудитории (не закрепленное за конкретной учебной аудиторией) - комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный

	проектор, экран, колонки. Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
Библиотека, читальный зал	Число посадочных мест читательского зала 150 чел.; компьютерные столы с компьютерами на 28 чел. с выходом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза; инклюзивные рабочие места на 3 чел.; печатные издания 1.026.717 шт.; сетевые электронные документы 17.026 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Основная литература*

3.2.1.1 Печатные издания

1. Казарян, И.Р. Современные коммуникации в профессиональной деятельности [Текст] : учеб. пособие / И.Р. Казарян, О.В. Стельмашенко ; Забайкальский государственный университет. - Чита : ЗабГУ, 2021. - 152 с.

2. Александрова, И.А. Деловые коммуникации [Текст] : учеб. пособие. - Чита : ЗабГУ, 2018. - 137 с.

3.2.1.2 Издания из ЭБС

1. Деловая культура : учебное пособие для спо / Т. Б. Кольшкина, И. В. Шустина. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 145 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/499011>

2. Этика и психология делового общения : учебное пособие для спо / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 202 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493968>

3. Технологии деловых и научных коммуникаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Звягинцева О. С., Кенина Д. С., Бабкина О. Н. - Ставрополь : СтГАУ, 2019. - 116 с. - Книга из коллекции СтГАУ - Экономика и менеджмент. <https://e.lanbook.com/book/169723>

3.2.2 Дополнительная литература*

3.2.2.1 Печатные издания

1. Русский язык в официально-деловой коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Ц.Р. Цыдендамбаева - Чита : ЗабГУ, 2018. - 123 с.

3.2.2.2 Издания из ЭБС

1. . Этика : учебник для спо / А. А. Скворцов. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 322 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489597> (дата обращения: 12.10.2022). - ISBN 978-5-534-11971-8 : 1029.00.

2. Тренинг личностного роста : Учебник и практикум Для СПО / Рамендик Д. М. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 136 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491447> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-07706-3 : 429.00.

3.2.3 Справочно-библиографические издания

1. Словарь по этике / под ред. И.С. Кона. - 5-е изд. - Москва : Политиздат, 1983. - 445 с. - 1-60.

2. Энциклопедия этикета. - 2-е изд. - Ростов на Дону : Феникс, 2006. - 286 с.

3.2.4 Периодические издания

3.2.4.1 Печатные издания

1. Пресс-служба – журнал. 2021
2. Справочник секретаря и офис-менеджера – журнал. 2021

3.2.4.2 Электронные издания

1. 1. Традиционная культура – журнал. 2021

3.2.5 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

НЭБ "eLIBRARY.RU"

ЭБС "Юрайт"

ЭБС "Лань"

ЭБС "Консультант Студента"

Электронная библиотека диссертаций "РГБ" (доступ открыт)

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические указания для обучающихся по планированию и организации времени, необходимого для освоения дисциплины.

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины, ее структурой и содержанием разделов (модулей), фондом оценочных средств, ознакомиться с учебно-методическим и информационным обеспечением дисциплины.

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное и творческое участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков путей их решения.

Обучающимся рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

1. Изучение конспекта лекции в тот же день после лекции - 10 - 15 минут;
2. Повторение лекции за день перед следующей лекцией - 10 - 15 минут;
3. Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту - 1 час в неделю;
4. Подготовка к практическому занятию - 1,5 часа.

При изучении курса следует внимательно слушать и конспектировать материал, излагаемый на аудиторных занятиях.

2. Методические указания по работе обучающихся во время проведения лекций.

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию.

Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, выводы и практические рекомендации.

Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает преподаватель, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, необходимо использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины.

3. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям.

На семинарских занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий.

Рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию:

1. Ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;

2. Проработать конспект лекций;

3. Прочитать основную и дополнительную литературу.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса;

4. Ответить на вопросы плана семинарского занятия;

5. Выполнить домашнее задание;

6. Проработать тестовые задания и задачи;

7. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Результат такой работы должен проявиться в способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы, которые даются в фонде оценочных средств дисциплины.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу информационно-справочным материалам, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого обучающейся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Разработчик/группа разработчиков - доцент кафедры МНиУП Воротий Наталья Владимировна

(должность, Ф.И.О)

Аннотация к рабочей программе

ОП.12 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1. Цель изучения дисциплины: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи изучения дисциплины:

- дать теоретические знания по вопросам организации коммуникации;
- научить корректно применять различные коммуникативные средства с учетом деловых ситуаций
- сформировать навыки компетентной реакции в процессе делового общения
- сформировать навыки публичных выступлений, проведения совещаний, участия в переговорах и иных форм делового общения.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины: ОК 01,02,04,05,09 ПК 1.3,2.13.

3. Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 172 часа.

4. Содержание учебной дисциплины: Введение в основы теории коммуникации. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Виды коммуникации. Организация устных деловых коммуникаций. Особенности проведения беседы и публичного выступления. Организация письменных деловых коммуникаций. Управление коммуникацией. Технологии организации и проведения переговоров. Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности. Технологии самопрезентации. Невербальные средства коммуникации в управлении.

5. Форма промежуточной аттестации: зачет.

Разработчик/группа разработчиков – преподаватель МНиУП Воротий Наталья Владимировна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

ОП. 12 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

38.02.03 Операционная деятельность в логистике
код и наименование специальности

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОК-1	Знать	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;	структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	аналитический опрос
	Уметь	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	составлять план действия; определять необходимые ресурсы; определять этапы решения задачи; реализовывать составленный план;	выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; оценивать результат и последствия своих действий	эссе
ОК-2	Знать	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации,	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной	опрос

				деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
	Уметь	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;	структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска,	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	опрос
ОК-4	Знать	психологические основы деятельности коллектива,	психологические особенности личности;	основы проектной деятельности	эссе
	Уметь	организовывать работу коллектива и команды;	взаимодействовать с коллегами, руководством,	взаимодействовать клиентами в ходе профессиональной деятельности	презентация
ОК-5	Знать	правила оформления документов и построения устных сообщений	особенности социального и культурного контекста;	жанровые особенности коммуникаций и построения их с учетом социально-культурного контекста	опрос
	Уметь	грамотно излагать свои мысли и проявлять толерантность в рабочем коллективе	оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	осуществлять устные и письменные коммуникации по профессиональной тематике на государственном языке	презентация
ОК-9	Знать	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;	особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов	опрос

				профессиональной деятельности	
	Уметь	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),	понимать тексты на базовые профессиональные темы;	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	презентация
ПК 1.3	Знать	обязательные реквизиты и порядок заполнения складских документов	систему документооборота на складе	порядок составления складской документации;	опрос
	Уметь	оформлять документы складского учета;	составлять и заполнять типовые формы складских документов;	контролировать правильность составления складских документов	презентация
	Практический опыт	заполнения документации, связанной с складским учетом;	составления форм первичных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций,	составления типовых договоров приемки, передачи товарно-материальных ценностей	презентация
ПК -2.1	Знать	классификация производственных процессов и структуру производственного цикла;	значение и преимущества логистической концепции организации производства, сбыта и распределения;	основы бережливого производства; схемы каналов распределения; методы и модели управления сбытовой деятельностью	Опрос
	Уметь	определять потребности в материальных ресурсах для производственного процесса;	определять оптимальные каналы распределения и сбыта;	рассчитывать логистические параметры производства, распределения и сбыта	презентация

Практический опыт	участия в организации логистических процессов	в	участия в оперативном планировании организации материальных потоков производстве и распределении;	в	определения анализа логистических издержек производстве и распределении	и	в	и	презентация
-------------------	-----------------------------------------------	---	---------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-------------------------------------------------------------------------	---	---	---	-------------

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	эссе
2	Тема 1.2 Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	опрос
3	Тема 1.3 Виды коммуникации.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	презентация
4	Тема 1.4 Организация устных деловых коммуникаций. Особенности проведения беседы и публичного выступления.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	Презентация, Кейс
5	Тема 1.5 Организация письменных деловых коммуникаций	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	аналитический отчет
6	Тема 2.1 Управление коммуникацией.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	презентация
7	Тема 2.2. Технологии организации и проведения переговоров.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	Презентация, кейс
8	Тема 2.3. Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	опрос
9	Тема 2.4. Технологии самопрезентации.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	Презентация, кейс

10	Тема 2.5.Невербальные средства коммуникации в управлении.	ОК 01, 02,04,05,09 ПК 1.3,2.1	Презентация, кейс
----	-----------------------------------------------------------	-------------------------------------	-------------------

**Критерии и шкала оценивания опроса
Оценка устных ответов обучающихся**

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	1. полно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой; 2. материал изложен грамотным языком, с использованием научной терминологии, в определенной логической последовательности; 3. ответ проиллюстрирован конкретными примерами; 4. самостоятельность при ответе, без наводящих вопросов преподавателя; 5. возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в рассуждениях, которые студент легко исправил после замечания преподавателя.
«хорошо»	1. достаточно полно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой; 2. материал изложен грамотным языком, с использованием усвоенных понятий и терминов, в определенной логической последовательности; 3. самостоятельность при ответе, без наводящих вопросов преподавателя; 4. возможны неточности при освещении второстепенных вопросов или в рассуждениях, которые студент легко исправил после замечания преподавателя.
«удовлетворительно»	1. недостаточно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой; 2. материал изложен «обывательскими» понятиями, непоследовательно; 3. затруднения в приведении конкретных примеров; 4. наводящие вопросы преподавателя.
«неудовлетворительно»	1. не раскрыто основное содержание учебного материала; 2. обнаружено незнание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя; 4. отказ отвечать.

**Критерии и шкала оценивания
анализа кейсов**

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	1. материал изложен грамотным языком, с использованием научной терминологии, в определенной логической последовательности; 3. ответ проиллюстрирован конкретными примерами; 4. самостоятельность при ответе, без наводящих вопросов преподавателя; 5. возможны одна – две неточности при освещении

	второстепенных вопросов или в рассуждениях, которые студент легко исправил после замечания преподавателя.
«хорошо»	1. материал изложен грамотным языком, с использованием усвоенных понятий и терминов, в определенной логической последовательности; 3. самостоятельность при ответе, без наводящих вопросов преподавателя; 4. возможны неточности при освещении второстепенных вопросов или в рассуждениях, которые студент легко исправил после замечания преподавателя.
«удовлетворительно»	1. материал изложен «обывательскими» понятиями, непоследовательно; 3. затруднения в приведении конкретных примеров; 4. наводящие вопросы преподавателя.
«неудовлетворительно»	1. не раскрыто основное содержание кейса ; 2. обнаружено незнание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя; 4. отказ отвечать.

Критерии и шкала оценивания эссе

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	Проблема раскрыта полностью, студент выразил свою точку зрения
«хорошо»	Проблема раскрыта, но отсутствует собственное обоснованное суждение
«удовлетворительно»	Работа не является логически законченной и обоснованной, поставленная проблема раскрыта слабо с точки зрения полноты и глубины изложения материала
«неудовлетворительно»	В работе приводятся бессистемные сведения, не относящиеся к поставленной проблеме или не дающие ответа на нее, либо работа отсутствует

Критерии и шкала оценивания аналитических отчетов

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выставляется обучающемуся, если отчет создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура отчета (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы, обоснование и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«не зачтено»	отчет сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание отчета ограничено информацией. Заданная тема отчета не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
	подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
	Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
	Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
	Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
	Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров	

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Пороговый
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

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

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации.

Эссе

«Роль коммуникации в информационном обществе», «Изменения в коммуникации: поколения Y, Z, Альфы»

Тема 1.2 Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации.

Опрос

1. Модели массовой коммуникации.
2. Модели массовой коммуникации.
3. Генеральная схема массовой коммуникации.
4. Массовая коммуникация и «лидеры мнений».
5. Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж. Райли и Ф. Балля).

6. Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля.

Тема 1.3 Виды коммуникации.

Презентация

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Коммуникационные барьеры. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Тема 1.4 Организация устных деловых коммуникаций. Особенности проведения беседы и публичного выступления.

Презентация, Кейс

Работа в группах: подготовка и защита презентации по теме занятия: Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

Анализ кейса (Новичок в кресле директора. Первое совещание)

Тема 1.5 Организация письменных деловых коммуникаций

аналитический отчет по деловой игре

Задание: Подготовьте тексты деловых писем с различным содержанием:

- просьбы
- отказа в просьбе
- напоминание о невыполненных обязательствах партнера
- с принесением извинений по поводу ваших невыполненных обязательств
- претензией

Какие темы вызвали у вас наибольшее затруднение? Какого рода были эти затруднения?

Тема 2.1 Управление коммуникацией.

Презентация

Работа в группах: подготовка и защита презентации по теме занятия: Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный.

Тема 2.2. Технологии организации и проведения переговоров.

Презентация

Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Комплименты и контркомплименты в деловом партнерстве.

Кейс **Общий раздражитель**

На практике это встречается постоянно.

Под общим раздражителем понимается ситуация, которая несет в себе некий раздражитель как для Вас, так и для Вашего делового собеседника.

Ситуация

В отделении государственного банка стоит огромная очередь... Бабушка говорит фразу «в воздух»:

— Ну Вы только посмотрите, повесили табло, а очередь еще больше стала...

Другая бабушка подхватывает:

— Ага! Вчера три часа за пенсией простояла. Дальше первая бабушка напрямую второй:

— Ой, да, а я два до и два после обеда.

— Так у них еще и обед?

— Вы себе не представляете...

(Дальше эта дискуссия постепенно переходит в «союз обидчиков», где знание имен друг друга не обязательно, но ощущение того, что люди уже знакомые присутствует.)

Вы – сотрудник банка и в ваши обязанности входит урегулирование подобных ситуаций. Переведите конфликтный диалог в конструктивный.

Тема 2.3. Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности.

Опрос

Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости.

Тема 2.4. Технологии самопрезентации.

Презентация, кейс

Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации агрессии. Конструктивные аксиомы поведения.

Кейс

Тема 2.5. Невербальные средства коммуникации в управлении.

Презентация, кейс

Ольфакторная система невербальной коммуникации. Просодика и экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Зоны и дистанции.. Кейс- «Читать человека как книгу»

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

В данном разделе представляются теоретические вопросы (для оценки знаний), типовые тестовые задания (для оценки умений), типовые практические задания (для оценки навыков и (или) опыта деятельности).

Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний):

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.

15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

Перечень тестовых заданий (для оценки умений):

1. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
 - а) избегать конфронтации*
 - б) избегать личных оскорблений*
 - в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию*
2. Видение себя глазами партнера по общению – это:
 - а) рефлексия*
 - б) отчуждение*
 - в) идентификация*
3. Что не является средством передачи информации при невербальном общении?
 - а) позы;*
 - б) жесты;*
 - в) мимика;*
 - г) слова;*
 - д) интонации;*
 - е) взгляды.*
4. Что из приведенного не относится к формам делового общения:
 - а) деловая беседа;*
 - б) деловые переговоры;*
 - в) дискуссия;*
 - г) доходчивая речь;*
 - д) деловое общение;*
 - е) телефонные разговоры;*
 - ж) деловая переписка.*
5. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется....
 - а) Деловой этикет*
 - б) Деловое общение*
 - в) Деловые переговоры*
6. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников*
 - б) общением в пределах видимости*
 - в) непосредственным речевым контактом*
7. Каких правил необходимо придерживаться для достижения эффективности в процессе аргументации:
 - а) оперируйте при аргументации простыми, ясными, точными и убедительными понятиями;*
 - б) способы аргументации следует выбирать с учетом особенностей характера собеседника;*
 - в) для убедительности можно применять «крепкие» выражения;*

- г) аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику;
- д) следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного

8. Процесс развития контактов между людьми в служебной сфере предполагает регламентированность. Это определяет

- а) Деловой этикет
- б) Деловое общение
- в) Деловые переговоры

9. Что является средством передачи информации при вербальном общении?

- а) Позы, мимика
- б) Слова
- в) Слова и жесты

10. Что входит в состав технических средств делового общения:

- а) цель общения;
- б) подготовка к общению;
- в) определение стратегии и тактики общения;
- г) непосредственное общение;
- д) использование диктофона в ходе общения;

11. Что из приведенного является барьерами общения:

- а) речь-скороговорка;
- б) непонимание ряда слов (терминов);
- в) сложная логика рассуждений;
- г) четкая речь коммуникатора;
- д) недоверие к коммуникатору?

12. Что из приведенного относится к интерактивному взаимодействию партнеров:

- а) сотрудничество;
- б) противоборство;
- в) уклонение от взаимодействия;
- г) однонаправленное содействие;
- д) разнонаправленное содействие;
- е) контрастное взаимодействие;
- ж) компромиссное взаимодействие.

13. Совокупность норм литературного произношения называют:

- а) орфографией
- б) синонимом
- в) орфоэпией

14. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:

- а) размышлений
- б) взаимодействия
- в) сопереживания

15. Деловая этика представляет собой:

- а) личное поведение человека
- б) совокупность принципов поведения людей
- в) деловые отношения предпринимателей

Перечень типовых практических заданий (для оценки навыков и (или) опыта деятельности):

IT-компания «М...» получила заказ от крупного клиента. От его выполнения качественно и в срок зависела не только репутация организации, но и дальнейшее сотрудничество с клиентом. Это предвещало крупные заказы почти на целый год, а значит, компания будет обеспечена прибылью. Новый заказ поручили проектному отделу, которым руководил Олег Волков. На общем собрании он рассказал о предстоящих задачах, важности проекта, как ждет полной отдачи от коллег и надеется, что они не подведут. Со своей стороны он пообещал солидную премию каждому, когда заказ будет сдан.

Началась работа над проектом. Заказчик оказался сложный, несколько раз менял данные проекта, долго согласовывал предложенные варианты. Так как в отделе были еще небольшие заказы от постоянных клиентов, то сотрудникам приходилось работать в авральном режиме. Многие задерживались допоздна. Но поддерживала надежда на обещанную премию. В итоге проект был выполнен в срок и качественно. Клиент остался доволен, и компания заключила договор еще на несколько заказов.

Олег похвалил всех сотрудников, поблагодарил, что не позволили отделу упасть в грязь лицом. Но на вопрос, когда же будет премия, ответил, что многочисленные переделки проекта привели к лишним расходам и премии не будет. «Это вам будет уроком. Учитесь выполнять все с одного раза, а не представлять заказчику несколько вариантов», – сказал Олег строго.

История о невыплаченной премии быстро распространилась по всей компании. Персонал только и обсуждал, как начальник отдела nepopядочно поступил с подчиненными. Разговоры дошли до директора по персоналу Виктории.

Задание:

1. Какие виды искажения информации наблюдаем в ситуации, в поведении игроков? С чем они связаны? Причины поведения Олега? Клиента?
2. В чем неправ руководитель Олег Волков?
3. Как объяснить руководителю, что он не прав и своими действиями подорвал свой авторитет? – сформулируйте речь от имени Виктории.
4. Как Олег может объясниться с подчиненными и не выглядеть при этом неуверенно?
5. Как можно наладить атмосферу и укрепить авторитет руководителя отдела, и стоит ли выплатить премию?

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

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля), и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Опрос	Собеседование освещает один из вопросов, заданных на предыдущем занятии и подготовленных на основании указанной преподавателем литературы.
Электронная презентация	Электронная презентация представляет собой сочетание текста, графики, компьютерной анимации, видео, музыки и звукового ряда, которые организованы в единую среду, и предназначена для сопровождения публичных выступлений по предложенным темам.
Эссе	Эссе - письменная работа, в которой студент должен представить свою точку зрения на решение какой-либо проблемы. Формулирование проблемы или круга проблем может быть компетенцией преподавателя или самого студента. Анализ проблемы должен включать формулирование основных тезисов, их доказательство или опровержение, формирование собственной аргументированной точки зрения. Объем работы составляет 3-5 страниц печатного текста (14 п., 1,5 интервала). На первой странице вверху указывается полностью фамилия, имя и отчество автора, номер группы, дисциплина.
Аналитический доклад	Аналитический доклад - продукт самостоятельной работы студента, группы студентов представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов, сведений по определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной теме.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме устных ответов студента на вопросы экзаменационного билета. Билет состоит из 3 вопросов. Перечень теоретических вопросов обучающиеся получают в начале семестра.

