

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Российская академия предпринимательства»
(АНО ВО «РАП»)



Кафедра: Маркетинг и связи с общественностью
(название кафедры)

Авторы: Левина М.Б., к.э.н.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(наименование учебной дисциплины)

Направление: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность: Государственное и муниципальное управление

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Одобрена на заседании Ученого совета АНО ВО «РАП» Протокол № 4 от «31» августа 2017 г.	Одобрена на заседании кафедры «Управление персоналом» Протокол № 7 от «29» августа 2017 г.
---	--

Москва, 2017 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» – дать основы деловой коммуникации, коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; дать возможность получения навыков правильного общения и взаимодействия; раскрыть возможности практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи:

- структурирование и интегрирование индивидуального опыта каждого участника в деловой коммуникации,
- формирование представления о структуре деловой коммуникации;
- формирование представления о влиянии выбранной психологической позиции на эффективность в общении,
- овладение основными инструментами эффективной деловой коммуникации;
- повышение общего уровня коммуникативной культуры;
- углубление практических знаний, умений и навыков в сфере культуры речи;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного делового общения.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<i>Знать:</i> основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия; <i>Уметь:</i> аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; <i>Владеть:</i> способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<i>Знать:</i> основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе; <i>Уметь:</i> формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <i>Владеть:</i> законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.

2.1. Формируемые компетенции по разделам дисциплины

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)
--	------------	-------------------------	---

<p>Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций</p>	<p>Этика - наука о моральных нормах и принципах общения. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Кодекс делового общения. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.</p>	<p>ОК-5, ОК-6</p>	<p>Знать: понятия «общение», «деловое общение»; основные этические принципы межличностных и межкультурных коммуникаций; виды и функции общения; Уметь: аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Владеть: приемами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
<p>Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.</p>	<p>Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.</p>	<p>ОК-5, ОК-6, ПК-9</p>	<p>Знать: формы и виды деловой коммуникации; правила и способы взаимодействия для успешной коммуникации; принципы деловых коммуникаций в трудовом коллективе. Уметь: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Владеть: основными принципами межличностных коммуникаций; приемами понимания и межличностного общения.</p>
<p>Тема 3. Психологические основы делового общения.</p>	<p>Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Многоуровневая структура межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Взаимная ориентация людей в пространстве. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.</p>	<p>ОК-5, ПК-9</p>	<p>Знать: психологические особенности деловых коммуникаций; принципы управления конфликтами в коллективе и стрессом. Уметь: формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Владеть: законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе. приемами урегулирования конфликтов.</p>

	сти.		
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадии его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении.	ОК-6	Знать: современные технологии управления конфликтом, в том числе в межкультурной среде Уметь: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций Владеть: различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций
Тема 5. Язык делового общения.	Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Характеристика понятия и видов речевых конструкторов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.	ОК-6	Знать: Стили общения, организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета. Уметь: использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности. Владеть: нормами литературного языка; монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила	ОК-5	Знать: стратегии и тактики общения; стратегию бесконфликтного общения; приемы и виды активного слушания. Уметь: применять полученные навыки при построении делового общения в трудовом коллективе; применять технику и тактику аргументации; Владеть: основными принципами межличностных коммуникаций; приемами понимания и межличностного общения.

	<p>формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок заслушивание участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.</p>		
--	---	--	--

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части блока Б1 «Дисциплины (модули)»: Б1.Б.22. Освоение дисциплины участвует в формировании избранного вида деятельности по направлению и направленности ОПОП.

Для успешного освоения содержания дисциплины необходимы знания в области социологии и философии, а также основ психологии и менеджмента. Данная дисциплина формирует базовые представления о деловых коммуникациях; исходные представления студентов для облегчения восприятия и освоения ими последующих блоков специальных управленческих дисциплин.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестры
		7
Контактная работа (всего)	56	56
В том числе:		
лекции (Л)	16	16
практические занятия (ПЗ)	40	40
в том числе в интерактивной форме	16	16

Самостоятельная работа (СРС):		52	52
Виды промежуточной аттестации, контроль			Зачет с оценкой
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:	Часы:	108	108
	Зач. ед.	3	3

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего по учебному плану	Количество часов	
		Курсы	
		3	4
Контактная работа (всего)	10	10	10
В том числе:			
лекции (Л)	4	4	2
практические занятия (ПЗ)	6	4	4
в том числе в интерактивной форме	4	2	4
Самостоятельная работа (СРС):	90	64	26
Виды промежуточной аттестации, контроль	4		4 Зачет с оценкой
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:	Часы:	108	72
	Зач. ед.	3	2
			36
			1

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах				Формы контроля
	Л	ПЗ	СР	Всего	
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	2	4	7	13	
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	2	4	7	13	
Тема 3. Психологические основы делового общения.	2	8	11	21	
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	2	8	11	21	
Тема 5. Язык делового общения.	2	8	8	18	
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	6	8	8	22	
Промежуточный контроль					Зачет с оценкой
ВСЕГО:	16	40	52	108	

Заочная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах	Формы контроля

	Л	ПЗ	СР	Всего	
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	2	-	15	17	
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	-	-	15	15	
Тема 3. Психологические основы делового общения.	2		15	17	
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.		2	15	19	
Тема 5. Язык делового общения.	2	2	15	17	
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	-	2	15	19	
Промежуточный контроль				4	Зачет
	6	8	90	108	

5.1. Практические занятия Очная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов/ в интерактивной форме	Интерактивная форма
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	Этические проблемы деловых отношений. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения	4/4	Проведение дискуссии
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	Анализ особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе	4/4	Метод коллективного анализа ситуации
Тема 3. Психологические основы делового общения.	Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности	8	
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	Анализ причин конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте	8/4	Метод коллективного анализа ситуации
Тема 5. Язык делового общения.	Базовые технологии публичного выступления менеджера.	8/4	Метод развивающей кооперации
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.	8	
ВСЕГО:		40/16	

Заочная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов/ в интерактивной форме	Интерактивная форма
----------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------

Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	Анализ причин конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте.	2/2	Метод коллективного анализа ситуации
Тема 5. Язык делового общения.	Базовые технологии публичного выступления менеджера .	2/2	Метод развивающей кооперации
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.	2/2	Деловая игра
ВСЕГО:		8/6	

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов очная ф.о. заочная ф.о.
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853</p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246</p> <p>Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнерами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400</p>	7 14
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853</p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854</p> <p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552</p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учеб-</p>	7 16

	<p>ное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246</p> <p>Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400</p>	
<p>Тема 3. Психологические основы делового общения.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников: Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853</p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854</p> <p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552</p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246</p> <p>Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400</p>	<p>11</p> <p>16</p>
<p>Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников: Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853</p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854</p> <p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552</p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. -</p>	<p>11</p> <p>16</p>

	<p>URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246 Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400</p>	
Тема 5. Язык делового общения.	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников: Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853 Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854 Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552 Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246 Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400</p>	8 16
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников: Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853 Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854 Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552 Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246 Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-</p>	8 16

	5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400	
	Всего: очная форма	52
	Заочная форма	90

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценивание и контроль сформированности компетенций по дисциплине осуществляется с помощью текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением об организации текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» в Академии.

7.1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

№ п/п	<i>Перечень компетенций, формируемых дисциплиной</i>	
1	ОК-4, ОК-5	
2	<i>Этапы формирования компетенций</i>	
	<i>Название и содержание этапа</i>	<i>Коды формируемых компетенций</i>
	<u>Этап 1: Знать</u> основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия; основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе;	ОК-4, ОК-5
	<u>Этап 2: Уметь</u> аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	ОК-4, ОК-5
	<u>Этап 3: Владеть</u> способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.	ОК-4, ОК-5

7.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Коды компетенций	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
ОК-4	<p><i>Знать:</i> основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><i>Уметь:</i> аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации;</p> <p><i>Владеть:</i> способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p><u>Пороговый уровень:</u> Показатели усвоения знаний содержат описание действий, отражающих работу с информацией, выполнение различных мыслительных операций</p> <p>- дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач</p> <p><u>Базовый уровень:</u> Показатели для проверки освоения умений содержат требования к выполнению отдельных действий и/или операций</p> <p>- позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам</p> <p><u>Повышенный уровень:</u> Наименования данных результатов обучения включают характеристику навыков, приобретенных в процессе решения профессиональных задач</p> <p>- предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении</p>	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы с освоенным материалом сформированы	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины (модуля) учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины (модуля) учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины (модуля) не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий
ОК-5	<p><i>Знать:</i> основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе;</p> <p><i>Уметь:</i> формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p><i>Владеть:</i> законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.</p>	<p>- позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам</p> <p><u>Повышенный уровень:</u> Наименования данных результатов обучения включают характеристику навыков, приобретенных в процессе решения профессиональных задач</p> <p>- предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении</p>	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы с освоенным материалом сформированы	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины (модуля) учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины (модуля) учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины (модуля) не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

7.3. ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Оценивание результатов промежуточного контроля (зачет)

Уровень знаний определяется оценками «зачтено», «незачтено».

«**Зачтено**» – Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены.

«**Незачтено**» – Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий не выполнено.

Оценивание результатов опроса

«**Отлично**» – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

«**Хорошо**» – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«**Удовлетворительно**» – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«**Неудовлетворительно**» – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

Оценивание результатов тестирования

«**Отлично**» – 80-100% правильных ответов.

«**Хорошо**» – 51-79% правильных ответов.

«**Удовлетворительно**» – 35-50% правильных ответов.

«**Неудовлетворительно**» – 34% и меньше правильных ответов.

Оценивание результатов решения ситуационных задач

«**Отлично**» – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

«**Хорошо**» – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«**Удовлетворительно**» – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«**Неудовлетворительно**» – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться нормативными правовыми актами.

Оценивание результатов участия в деловой игре

«**Отлично**» - студент ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников;

«**Хорошо**» - студент ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности;

«**Удовлетворительно**» - студент не участвует в коллективной выработке решений участниками игры, делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры;

«**Неудовлетворительно**» - студент не желает участвовать деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.

7.4. 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

<i>Код компетенции</i>	<i>Этап формирования компетенции</i>	<i>Описание этапов формирования компетенций</i>	<i>Примерные оценочные средства</i>
ОК-4	Знать	основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия;	<p>Перечень вопросов для устного опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития этики. 2. Мораль и нравственность. 3. Общение как коммуникация. 4. Общение на бытовом и деловом уровнях. 5. Духовные ценности личности и общества. 6. Духовно-нравственный кризис современной цивилизации. 7. Управленческая этика. 8. Деловое общение, его принципы и функции. 9. Этические ценности в производственной деятельности. 10. Рынок и этика. 11. Этическое регулирование деловых отношений в демократическом обществе. 12. Этика деловой беседы. 13. Виды вербальных коммуникаций. 14. Способы невербального общения. 15. Этика личного общения. <p>Перечень тем для самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Исследование динамики духовных ценностей личности и общества в процессе исторического развития. 2. Анализ этических аспектов экономической и политической деятельности (в конкретно взятой стране, в конкретный исторический период). 3. Исследование эволюции развития деловых отношений (в конкретно взятой стране, в конкретный исторический период). 4. Исследование проблем развития предпринимательства в России. 5. Исследование механизма этического регулирования деловых отношений в демократическом обществе. 6. Анализ основных международных нравственных принципов. 7. Учет менталитета в деловом общении. 8. Сравнение специфики требований к государственному аппарату и его работникам на приеме нескольких стран.

Задания в тестовой форме

Выберите только один вариант ответа к следующим утверждениям.

1. Договариваясь о встрече, Вы:

- а) назовете время встречи;
- б) предложите партнеру назвать удобное ему время.

2. Обсуждая встречу, Вы:

- а) настаиваете на своем варианте;
- б) идете на небольшие уступки.

3. Как влияет количество членов делегаций на процесс переговоров?

- а) никак не влияет;
- б) малочисленные делегации быстрее заключают соглашения;
- в) многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

4. При подготовке переговоров подлежит ли обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры:

- а) подлежит обязательному предварительному обсуждению;
- б) может обсуждаться, но может и не обсуждаться;
- в) не обсуждается; рабочим языком выступает язык стороны, на территории которой идут переговоры.

5. Какую информацию следует получить до того, как отправиться к конкретному руководителю в структуре крупного западного предприятия с просьбой о встрече:

- а) только деловую;
- б) об особенностях его личностных качеств;
- в) о пределах его компетенции.

6. Приглашения к встрече, переговорам следует выслать:

- а) в оптимальные сроки, достаточные для своевременного прибытия делегации и необходимого ей после прибытия отдыха;
- б) как можно раньше, то есть сразу же, как только наметились сроки.

7. Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите:

- а) встреча - размещение - отдых - переговоры;
- б) встреча - размещение - переговоры - отдых.

8. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете:

- а) кресла;
- б) стулья.

9. Вы приготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить? Здесь два правильных ответа:

- а) все равно куда, лишь бы она находилась поблизости;
- б) прямо на тот стол, за которым проходят переговоры;
- в) на отдельный, рядом стоящий, столик.

10. Вы не хотите, чтобы во время переговоров курили. Что для этого следует

		<p><i>предпринять:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> а) сделать устное или письменное объявление; б) дать информацию о месте нахождения курительной комнаты; в) убрать из комнаты пепельницы. <p><i>II. Делегацию гостей следует посадить:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> а) лицом к двери; б) спиной к двери. <p>Вопросы выносимые на промежуточный контроль:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Модель взаимодействия человека и организационного окружения. 2. Личность, психологические типы. 3. Архетип. Взаимодействие, коммуникация. 4. Проблема установления взаимодействия человека и организационного окружения: конформизм, неконформизм. 5. Взаимодействие человека и группы. 6. Референтная группа. Идентификация. 7. Рефлексия. Стереотипы. 8. Вербальная и невербальная коммуникация. 9. Конфликт. 10. Этические нормы общения. 11. Национально-психологические типы. 12. Универсальные этические и психологические нормы и принципы. 13. Психология и общество. 14. Психология и труд. 15. Экономическая, правовая психология. 16. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
Уметь	аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации;	<p>Перечень вопросов для письменного опроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - что такое социальная стереотипизация? - как обусловлено действие факторов превосходства? - каково значение фактора привлекательности? - дайте характеристику идентификации. - дайте характеристику эмпатии. - дайте характеристику рефлексии. - охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения. - дайте характеристику кинесических средств общения. - дайте характеристику такесических средств общения. - охарактеризуйте типы коммуникабельности людей. - дайте характеристику просодическим средствам общения.

- дайте характеристику проксемики в общении.
- чем отличается рефлексивное слушание от нерефлексивного?
- что определяет поведение партнеров в общении?
- что такое самосознание? Каковы его формы?
- дайте определение открытости и закрытости в общении.
- охарактеризуйте этапы общения.
- как достигается контакт в общении.
- в каком соотношении находятся понятия мораль и этика? Этика и этикет?
- перечислите основные категории морали и этики.
- в чем заключается сходство и в чем различие понятий мораль и право?
- моральные ценности, что это такое?
- чем отличается психологии личности от психологии общения?
- перечислите этапы становления этики;
- что является универсальным средством коммуникации?
- что такое «речевой жанр»?
- дайте определение речевой стратегии и речевой тактики.
- что означает слово «этос» в переводе с древнегреческого?
- охарактеризуйте соотношение между понятиями: этика, мораль, нравственность.

Перечень контрольных заданий:

Задание 1

1. В каком соотношении находятся понятия мораль и этика? Этика и этикет?
2. Перечислите основные категории морали и этики.
3. В чем заключается сходство и в чем различие понятий мораль и право?

Задание 2

1. Моральные ценности, что это такое?
2. В чем отличие психологии личности от психологии общения?
3. Что составляет предмет психологии рабочей группы?

Задание 3

1. Что является универсальным средством коммуникации?
2. Что такое «речевой жанр»?
3. Дайте определение речевой стратегии и речевой тактики.

Задание 4

1. Чем обусловлена персонификация общения? Обоснуйте свое мнение.
2. Назовите тенденции развития межличностного общения в современном мире.
3. Назовите виды общения.

Задание 5

1. Охарактеризуйте формально-ролевое общение.
2. Чем отличается светское и духовное межличностное общение.

			<p>3. Что такое «контакт масок»?</p> <p>Задание 6</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте перцептивную сторону общения. 2. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения. 3. Охарактеризуйте интерактивную сторону общения. <p>Задание 7</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое социальная стереотипизация? 2. Как обусловлено действие факторов превосходства? 3. Каково значение фактора привлекательности? <p>Вопросы выносимые на промежуточный контроль:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная психология. 2. Деловые переговоры: их характер, определение целей. 3. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. 4. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. 5. Ролевой аспект взаимодействия человека и организации. 6. Адаптация человека к организационному отношению и изменения его поведения. 7. Нравственное поведение в профессии: профессиональная этика. 8. Нравственное воспитание в жизни общества. 9. Организационное поведение и эффективность деятельности организации. 10. Организация и воспитание личности. 11. Принципы создания рабочих групп. 12. Межличностные отношения в группах. 13. Типичные внутригрупповые конфликты. 14. Документационное обеспечение делового общения. 15. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. 16. Общие правила оформления деловых документов
Владеть		<p>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Ситуационные задания:</p> <p>1.Предложите свой вариант решения ситуации.</p> <p>Рассказ молодой девушки: "На протяжении всей моей жизни мой отец третирует меня как низшее существо. В моих отношениях с ним много боли и много гнева. Я понимаю, что понапрасну трачу энергию на эти чувства, что мне пора встать на собственные ноги и не пытаться искать одобрения и поддержки от отца. Однако мне трудно расстаться с чувством одиночества и ощущением, что мы оба очень много теряем из-за отсутствия добрых отношений. Даже если бы мои действия никак не отразились на нем, я хочу сбросить с себя ярмо моей горечи и обиды. Только это мне никак не удастся. Просто не знаю, как мне дальше быть".</p> <p>2. Предложите свой вариант решения ситуации.</p>

Рассказ менеджера: "Не так давно я получил распоряжение от моего начальника, в котором он предлагает использовать некоторые новые методы в работе. Однако оно написано дубовыми фразами и звучит просто диктаторски. Меня воротит от этого предписания. Но это предписание моего начальника. Не могу найти выход из этой ситуации".

3. Предложите свой вариант решения ситуации.

Рассказ молодого человека. "Я, как мы и договорились, ждал свою девушку под чамами на площади, сжимая в руке два билета на концерт. Однако Вика пришла с опозданием на полчаса, а ведь она знает, как я не люблю опаздывать на концерт. Сразу после ритуального поцелуя я начал кричать на нее, сказав, что ни на какой концерт мы не идем, что я лучше порву эти билеты. Я особенно напирал на это ее опоздание, так как был сильно разозлен. Она была поражена моей реакцией и начала слабо оправдываться. На концерт мы все-таки пошли, но я сидел надувшись весь вечер, и не получал никакого удовольствия от музыки. Расстались мы холодно, и с тех пор вот уже неделю, как я не звоню ей. Но я же не могу без нее. А эти ее вечные опоздания меня просто бесят".

Деловые игры:

1. Вы — консультант по переговорам. Требуется Ваш компетентный совет.

К Вам обратилась за помощью деловая женщина и описала следующую ситуацию.

"Не так давно мой муж решил открыть собственное дело и предложил мне пользоваться одной автомашиной, пока его фирма не встанет на ноги. Я не возражала, так как он согласился завозить меня каждый день на работу и увозить домой. Но однажды вечером он опоздал на полтора часа. Он объяснил это опоздание так: "Бизнес - прежде всего". На следующий день он снова опоздал почти на час и снова дал то же объяснение. "А кроме того, - добавил он, - у тебя все равно не было, наверное, срочных дел". На этот раз я не смогла сдержаться. Тон моей речи был довольно резким. "Почему ты не мог позвонить своему партнеру и сказать, что у тебя была уже намечена встреча? - спросила я его. - "Вы могли бы переговорить после того, как ты отвез бы меня домой". В ответ я услышала следующее: "Не думал, что это необходимо. Я полагал, что ты считаешь, что мое дело более важным". - "А как насчет моего дела? - возразила я. - Значит, я должна все понимать и ждать тебя сколько угодно, как послушная женоушка!" Мы оба начали горячиться. Если так будет продолжаться и дальше, у меня появятся серьезные опасения за наш совместный брак. Как же мне дальше быть?"

Перечень тем для самостоятельной работы:

1. Моральные качества менеджера.
2. Деловое общение.
3. Идентификация в деловом общении.
4. Документационное обеспечение делового общения.
5. Деловые переговоры.

6. Законы делового общения.
7. Правила ведения переговоров по телефону.
8. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
9. Конфликты и пути их разрешения.
10. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение.
11. Этические нормы и правила деловой беседы. Деловой этикет.
12. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров.
13. Виды конфликтов.
14. Ведение деловой беседы.

Вопросы выносимые на промежуточный контроль:

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

ОК-5	Знать	основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе;	<p>Перечень вопросов для устного опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Письменная и устная деловая речь. 2. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. 3. Культура речи в деловом общении. 4. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. 5. Использование средств выразительности деловой речи. 6. Особенности публичного выступления. 7. Количественная и качественная специфика аудитории. 8. Основные этапы работы над публичным выступлением. 9. Активное и пассивное владение словом. 10. Базовые технологии публичного выступления менеджера. <p>Задания в тестовой форме: Выберите только один из пунктов-ответов к данным утверждениям.</p> <p><i>1. Переговоры будут проходить в помещении, находящемся на втором этаже. Где Вы будете встречать прибывших гостей:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> а) в вестибюле первого этажа; б) в вестибюле второго этажа. <p><i>2. С какой стороны должно идти лицо, встретившее главу делегации:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> а) справа; б) слева; в) спереди; г) сзади. <p><i>3. Представление участников переговоров происходит:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> а) до начала переговоров; б) за столом переговоров. <p><i>4. В каком порядке происходит представление участников переговоров:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> а) сначала представляются гости; б) сначала представляются хозяева. <p><i>5. Если среди прибывших есть дамы, пользуются ли они преимуществом при оказании знаков внимания:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> а) пользуются; б) только если это глава делегации; в) пользуются, только после главы делегации. <p><i>6. Во время взаимных представлений Вы не расслышали имя партнера. Что делать?</i></p> <p>Здесь два правильных ответа:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) вручить ему свою визитку; б) попросить у него визитку; в) просто переспросить.
------	-------	--	--

			<p>7. Во время знакомства с приехавшими к заместителю руководителя делегации хозяев к нему обратился сотрудник со срочным вопросом по работе. Как следует поступить:</p> <p>а) отойти в сторонку и незаметно для всех быстро решить вопрос; б) извиниться и ненадолго уйти; в) потребовать от сотрудника немедленно покинуть помещение.</p> <p>8. Согласно этикету, при первой встрече сувениры дарят:</p> <p>а) хозяева; б) гости.</p> <p>9. Сувениры вручают:</p> <p>а) без упаковки; б) в упаковке.</p> <p>10. Член делегации, получивший сувенир:</p> <p>а) упаковку вскрывает; б) упаковку не вскрывает.</p> <p>11. Подарки вручают членам делегаций:</p> <p>а) равноценные; б) в зависимости от ранга члена делегации.</p> <p>12. Обязателен ли обмен сувенирами при второй встрече:</p> <p>а) не обязателен; б) обязателен; в) по желанию делегации.</p> <p>13. Может ли следующий подарок повторять предыдущий:</p> <p>а) может, если только это не спиртное; б) не может, если только это не спиртное.</p> <p>14. Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж: главы делегации, если они разного пола:</p> <p>а) повышает; б) понижает; в) это не имеет значения.</p> <p>15. Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж: главы делегации, если они одного пола:</p> <p>а) повышает; б) понижает; в) это не имеет значения.</p> <p>16. Как предпочтительнее садиться при беседе с глазу на глаз:</p> <p>а) напротив друг друга; б) под небольшим углом.</p> <p>17. Кто имеет психологическое преимущество в переговорах:</p>
--	--	--	---

		<p>а) делегация гостей; б) делегация хозяев. 18. <i>Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров:</i> а) прежде всего четко и внятно изложить собственную точку зрения делегации хозяев; б) прежде всего постараться понять точку зрения партнера.</p> <p>Вопросы выносимые на промежуточный контроль:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности. 2. Основные отличия общения от предметной деятельности. 3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения. 4. Подход к общению как к творческой деятельности. 5. Критерия выделения этапов общения. 6. Объективные критерии классификации видов общения. 7. Социально-психологические критерии выделения видов общения. 8. Функции общения. 9. Аналитические модели межличностного общения. 10. Характеристики примитивного вида общения. 11. Характеристики манипулятивного вида общения. 12. Характеристики делового общения. 13. Характеристики личностного духовного общения. 14. Особенности личностного подхода к общению. 15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении. 16. Социальные способности личности и деловое общение. 17. Стили общения.
Уметь	формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	<p>Перечень вопросов для письменного опроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - охарактеризуйте понятие ролевого поведения в деловом общении. - какие законы логики применяются в общении? - назовите основные правила составления определения. - о чем гласит закон зеркального отражения общения? - сформулируйте положения закона зависимости результатов общения от приложения коммуникативных усилий. - как звучит закон прогрессирующего нетерпения слушателей? - о чем гласит закон коммуникативного самосохранения? - сформулируйте положения закона ритма общения. - как звучит закон речевого самовоздействия? - о чем гласит закон доверия к простым словам?

- сформулируйте положения закона притяжения критики.
- как звучит закон самопораждения информации в группе общения?
- о чем гласит закон ускоренного распространения негативной информации?
- сформулируйте положения закона искажения информации при ее передаче.
- как звучит закон детального обсуждения мелочей?
- о чем гласит закон узкого круга?
- сформулируйте положения закона ближнего круга.
- как звучит закон эмоциональной аффиляции?
- о чем гласит закон речевого усиления эмоций?
- сформулируйте положения закона речевого поглощения эмоций.
- как звучит закон эмоционального подавления логики?

Перечень контрольных заданий:

Задание 1

1. Дайте характеристику идентификации.
2. Дайте характеристику эмпатии.
3. Дайте характеристику рефлексии.

Задание 2

1. Охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения.
2. Дайте характеристику кинесических средств общения.
3. Дайте характеристику такесических средств общения.

Задание 3

1. Охарактеризуйте типы коммуникабельности людей.
2. Дайте характеристику просодическим средствам общения.
3. Дайте характеристику проксемики в общении.

Задание 4

1. Чем отличается рефлексивное слушание от нерефлексивного?
2. Что определяет поведение партнеров в общении?
3. Что такое самосознание? Каковы его формы?

Задание 5

1. Дайте определение открытости и закрытости в общении.
2. Охарактеризуйте этапы общения.
3. Как достигается контакт в общении.

Задание 6

1. Охарактеризуйте понятие ролевого поведения в деловом общении.
2. Какие законы логики применяются в общении?
3. Назовите основные правила составления определения.

Задание 7

1. О чем гласит закон зеркального отражения общения?

		<p>2. Сформулируйте положения закона зависимости результатов общения от приложения коммуникативных усилий.</p> <p>3. Как звучит закон прогрессирующего нетерпения слушателей?</p> <p>Перечень тем для самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Условия и способы понимания людьми друг друга. 2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. 3. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. 4. Развитие индивидуальной техники активного слушания. 5. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. 6. Ролевое поведение в деловом общении. <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. 2. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. 3. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность. <p>Вопросы выносимые на промежуточный контроль:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. 2. Общение в конфликтных ситуациях. 3. Конструктивная критика. 4. Стратегия бесконфликтного общения. 5. Методы ведения переговоров. 6. Типы принимаемых решений. 7. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. 8. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
Владеть	законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.	<p>Ситуационные задачи:</p> <p>Предложите свой вариант эффективного решения проблемы в следующих ситуациях:</p> <p>- <i>"Продажа хутора"</i>. Продавался хутор. Хозяин оценил его в \$ 10 000, а покупатель - в \$ 7 000. Каждый стоял на своем, поэтому переговоры зашли в тупик. Довольно трудно было выбрать объективные критерии стоимости. Аналогов с таким же набором качеств, особенностей постройки и ландшафта не было. И хотя переговоры застопорились, прерывать их никто из участников не хотел: очень уж надо было одному продать, а второму купить.</p> <p>Предложите свой вариант эффективного решения проблемы в следующих си-</p>

		<p>туациях:</p> <p>- "<i>Распределение верблюдов</i>". Один человек оставил в наследство трем сыновьям 17 верблюдов. По его завещанию половина верблюдов должна принадлежать старшему сыну, треть верблюдов - среднему, а девятая часть - младшему. Братья долго думали, но поделить наследство так и не смогли, так как 17 не делится ни на 2, ни на 3, ни на 9. Надо помочь им.</p> <p>Предложите свой вариант эффективного решения проблемы в следующих ситуациях:</p> <p>- "<i>Распределение свиней</i>". Умер богатый австралиец и трем своим сыновьям оставил 19 свиней. По завещанию старший получал половину всех свиней, средний - одну треть, а младший - одну шестую часть. Здесь также возник спор, как разделить свиней, не убивая и не продавая девятнадцатой свиньи.</p> <p>Деловые игры:</p> <p>Спланируйте завершение переговоров.</p> <p>Вы - молодой специалист в пенсионном отделе областной администрации. Вы знаете, что обладаете правом брать один день в неделю на учебу для повышения квалификации. Вы решили воспользоваться предоставленным Вам правом для того, чтобы подготовиться к экзаменам на получение диплома по менеджменту. Однако Ваш начальник не подписал Ваше заявление, мотивируя свой отказ тем, что диплом по менеджменту имеет весьма отдаленное отношение к сегодняшнему кругу Ваших обязанностей. Вы пытались спорить, убеждать своего шефа в том, что такие знания весьма и весьма полезны для Вашей нынешней работы. Все впустую: начальник отдела остался глух ко всем Вашим доводам и рекомендовал Вам целиком сконцентрироваться на своей непосредственной работе. Итак, перед Вами оказался выбор:</p> <ul style="list-style-type: none"> - либо смириться и отказаться от идеи получить еще один Диплом; - либо продолжить тяжбу с начальством, обращаясь в профсоюз, вышестоящую инстанцию или в суд и наживая в лице начальника личного врага; - либо попытаться найти выход из тупика, проанализировав подспудные причины отказа своего шефа, на самом деле тревожащие и беспокоящие его. <p>Вы останавливаетесь на третьем варианте. Вам предстоит еще один, может быть решающий, разговор с начальником по интересующему Вас вопросу.</p> <p>Поразмыслив над возможными подспудными причинами столь странного поведения своего начальника, Вы пришли к выводу, что знаете как проведете этот последний раунд переговоров. Как?</p> <p>Перечень контрольных заданий:</p> <p>Задание 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. О чем гласит закон коммуникативного самосохранения? 2. Сформулируйте положения закона ритма общения.
--	--	--

		<p>3. Как звучит закон речевого самовоздействия?</p> <p>Задание 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. О чем гласит закон доверия к простым словам? 2. Сформулируйте положения закона притяжения критики. 3. Как звучит закон самопорождения информации в группе общения? <p>Задание 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. О чем гласит закон ускоренного распространения негативной информации? 2. Сформулируйте положения закона искажения информации при ее передаче. 3. Как звучит закон детального обсуждения мелочей? <p>Задание 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. О чем гласит закон узкого круга? 2. Сформулируйте положения закона ближнего круга. 3. Как звучит закон эмоциональной аффициации? <p>Задание 5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. О чем гласит закон речевого усиления эмоций? 2. Сформулируйте положения закона речевого поглощения эмоций. 3. Как звучит закон эмоционального подавления логики? <p>Задание 6</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение конфликта. 2. Охарактеризуйте функции конфликта? 3. Приведите типологию конфликта. <p>Задание 7</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите этапы урегулирования конфликта 2. Какие приемы урегулирования конфликта Вы знаете? 3. Какие стили урегулирования конфликта Вам известны? <p>Задание 8</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите правила организации дискуссий? 2. Сформулируйте положения, касающиеся подготовки переговоров. 3. Назовите этапы переговоров. <p>Задание 9</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте методы ведения переговоров. 2. С какими целями оформляется документация в деловом общении? В каких случаях? 3. Чем отличается протокол и выписка из протокола? <p>Вопросы выносимые на промежуточный контроль:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика делового общения в организации. 2. Этические проблемы делового общения. 3. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики. 4. Социальные функции профессиональной этики.
--	--	---

			<ol style="list-style-type: none"> 5. Способы повышения нравственного уровня делового общения. 6. Общие правила оформления документов в деловом общении. 7. Виды деловой корреспонденции. 8. Культура общения по телефону. 9. Личностные особенности персонала в деловом общении. 10. Соотношение понятий «общение» и «личность». 11. Социально-психологические функции делового общения. 12. Особенности деловых переговоров. 13. Особенности деловой беседы. 14. Активное и пассивное владение словом. 15. Базовые технологии публичного выступления менеджера. 16. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. 17. Письменная и устная деловая речь. 18. Формы и принципы управленческого общения. 19. Охрана персональных данных как аспект делового общения. 20. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение». 21. Стратегии и тактики общения. 22. Коммуникативные барьеры делового общения. 23. Документ как основная форма делового общения. 24. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. 25. Типичные ошибки в языке и стиле документов.
--	--	--	---

7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Оценивание знаний, умений и навыков, формируемых при изучении учебной дисциплины, осуществляется в процессе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в течение периода обучения, отведенного на изучение учебной дисциплины, и включает контроль формирования компетенций в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося.

Промежуточная аттестация. Промежуточной аттестацией завершается изучение дисциплины. Промежуточная аттестация проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До аттестации не допускаются студенты, не сдавшие текущую аттестацию.

Промежуточная аттестация, проводимая в виде зачета, может быть выставлена без дополнительных проверок, по результатам текущего контроля сформированности знаний, умений и навыков у обучающихся на практических, в том числе в интерактивной форме, и лабораторных занятиях. Фамилии студентов, получивших зачет, разрешается объявлять только в день проведения зачета и до его начала.

Для проведения **текущей аттестации** используются следующие виды оценочных средств:

- опросы: устный и/или письменный опрос;
- решение заданий в тестовой форме;
- ситуационные задачи.

Решение заданий в тестовой форме и ситуационные задачи могут использоваться и при проведении **промежуточной аттестации**.

Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Вопросы для опроса формулируются с выделением конкретной проблемы, позволяющей раскрыть ее за отведенное время (10-15 мин.). Критериями оценки письменных опросов является точность формулировок, обоснованность суждений, опора на общепринятые термины, формулировки и закономерности изучаемой дисциплины.

Решение заданий в тестовой форме проводится в течение семестра.

Не менее, чем за одну неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будет проводиться проверка, какие теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) необходимо использовать для подготовки. При прохождении тестирования пользоваться интернетом и учебной литературой, а также конспектами, запрещается.

Ситуационные задачи. Деловые игры – это способ повысить интерес учащихся к изучаемому предмету. Кроме того, они позволяют интегрировать знания, полученные в процессе изучения разных предметов. Умело составленные ситуационные задачи и деловые игры могут выступать в качестве ресурса развития мотивации учащихся к познавательной деятельности.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ СОСТАВУ

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и дают систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывают состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрируют внимание обучающихся на наиболее проблемных вопросах темы, стимулируют познавательную деятельность студентов и способствуют развитию их творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: познавательно-обучающая; развивающая; ориентирующе-направляющая; активизирующая; воспитательная; организующая; информационная.

Выполнение **практических заданий** служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ изучаемой дисциплины, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Формы проведения практических занятий:

Проведение дискуссии. Дискуссия - это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, т.е. заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть очень разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др. Дискуссия требует устного изложения изученного материала, строится как беседа-диалог студентов и преподавателя, объяснение, чтение определённых выборочных фрагментов текстов, в том числе и первоисточников. Проводится, в основном, на первых этапах обучения, когда требуется систематизация и уточнение приобретаемых знаний.

Деловая (ролевая) игра является одной из наиболее эффективных форм проведения практических занятий и позволяет не только углубить, расширить и закрепить знания учебного материала, но и сформировать необходимые навыки последующего применения этих знаний в практической деятельности по должностному предназначению. Как правило, сущность деловой игры заключается в моделировании той или иной управленческой ситуации, которая может возникнуть в реальной деятельности менеджера и вовлечение обучаемых в её решение. Примером управленческих ситуаций может служить: проведение служебного совещания с сотрудниками; ведение переговоров с клиентами и контрагентами; проведение презентации и т.д. Значимость использования деловых (ролевых) игр в учебном процессе объясняется также

и тем, что в период подготовки к их проведению студентам требуется провести большую работу по самостоятельному изучению материала, его осмыслению и подготовке к разрешению проблемных ситуаций, которые могут возникнуть непосредственно в ходе занятия.

Метод развивающейся кооперации. Для него характерна постановка задач, которые трудно выполнить в индивидуальном порядке и для которых нужна кооперация, объединение обучающихся с распределением внутренних ролей в группе. Для решения проблемы, данной преподавателем, создаются группы учащихся из 6–8 человек. Группа формируется так, чтобы в ней был «лидер», «генератор идей», «функционер», «оппонент», «исследователь». Смена лидера происходит через каждые два-три практических занятия, что стимулирует развитие организаторских способностей у обучающихся. Творческие группы могут быть постоянными и временными. Они подвижны, т.е. разрешается переходить из одной группы в другую, общаться с членами других групп. После того, как каждая группа предложит свой вариант решения, начинается дискуссия, в ходе которой группы через своих представителей должны доказать истинность своего варианта решения. При этом обучающиеся должны проявить эрудицию, логические, риторические навыки и т.п. Если имеющихся знаний недостаточно, преподаватель прерывает дискуссию и дает нужную информацию в лекционной форме.

Метод коллективного анализа ситуации - заключается в том, что в процессе обучения студенты и преподаватель участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении проблемных ситуаций, взятых из профессиональной практики. При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно принимают оптимальное решение и обосновывают его. Достоинство метода состоит в том, что в процессе решения конкретной ситуации участники обычно действуют по аналогии с реальной практикой, то есть используют свой опыт, применяют в учебной ситуации те способы, средства и критерии анализа, которые были ими приобретены в процессе обучения.

Ситуационные задачи, суть которых состоит в том, чтобы не только активизировать у студента предметные теоретические знания, связанные с темой изучаемого блока, но и перенести эти знания в типичную профессиональную ситуацию, должны преследовать конкретные профессиональные задачи.

Ситуационные задачи – это задачи, позволяющие студенту осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка.

Специфика ситуационной задачи заключается в том, что она носит ярко выраженный практико-ориентированный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание. Зачастую требуется знание нескольких учебных предметов. Ситуационные задачи близки к проблемным и направлены на выявление и осознание способа деятельности.

Примерная методика проведения занятия с использованием данного метода включает в себя следующие этапы:

1-й этап: введение в изучаемую проблему, актуальность темы, постановка задач преподавателем;

2-й этап: учебная группа делится на несколько подгрупп, устанавливается время и режим самостоятельной работы;

3-й этап: групповая работа над ситуацией, групповая дискуссия;

4-й этап: после выступлений представителей подгрупп начинается общая дискуссия и выбирается наилучшее решение для данной ситуации;

5-й этап: итоговая беседа, преподаватель обращает внимание на круг знаний и навыков, необходимых для их решения, рекомендует литературу для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить обучающимся умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобре-

таемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ТОЛЬКО ИЗ НАШЕЙ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕЧНОЙ СИСТЕМЫ)

8.1. Основная литература

1. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>
2. Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>

8.2. Дополнительная литература

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>
2. Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246>
3. Храменко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храменко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Ресурсы специализированной литературы: <http://biblioclub.ru>
2. Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
3. Образовательный ресурсный центр «Этика» <http://ethicscenter.ru/>
4. Этикет от А до Я <http://etiket.ru/>
3. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение учебного материала, после занятий и во время специально организуемых консультаций он может задать преподавателю интересующие его вопросы. Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день.

Подготовка к практическим занятиям

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к практическому занятию можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

В начале практического занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Методические рекомендации по самостоятельной работе над изучаемым материалом

Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачетам, экзаменам; выполнение курсовых работ. Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Как работать с рекомендованной литературой

При работе с текстом целесообразно сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение должно сопровождаться записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

План – это схема прочитанного материала, краткий перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала. Различаются че-

тыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Как работать с конспектом лекции

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта. С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить опiski, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Из-за потери логической связи как внутри темы, так и между ними материал учебной дисциплины перестает восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов под руководством преподавателя

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к

поиску, формулированию и реализации идей решения. Самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентам ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и практических занятий, написание рефератов, курсовое и дипломное проектирование.

Методические рекомендации по организации деятельности студентов в период подготовки к проведению практических занятий методом деловых (ролевых) игр:

В период подготовки к проведению деловой (ролевой) игры преподавателю целесообразно придерживаться следующего алгоритма деятельности:

В ходе предшествующего деловой игре аудиторного занятия, необходимо объяснить обучаемым место и роль деловой игры в системе изучения данной дисциплины, довести до них общий замысел и конкретный план проведения занятия;

- В соответствии с планом поставить задачи отдельным студентам по моделированию управленческих ситуаций и последующей их реализации в ходе проведения занятия;

- Студентов, которые не привлекаются в роли организаторов той или иной части занятия целесообразно нацелить на самостоятельную подготовку к участию в разрешении управленческой ситуации в роли рядовых сотрудников. Примером такого участия может служить роль подчинённых менеджера, с которыми проводится служебное совещание; потенциальных клиентов, прибывших по приглашению для участия в презентации нового товара фирмы и т.д.

Особое внимание преподавательского состава следует обратить на целесообразность широкого использования в ходе подготовки и непосредственного проведения занятий так называемых «проблемных ситуаций». Речь идёт о создании такой ситуации, когда обучаемому для ответа на какой – либо вопрос и принятия управленческого решения недостаёт теоретических знаний, полученных в ходе учебных занятий, и он оказывается перед необходимостью самостоятельно приобрести эти знания в процессе активного и целенаправленного изучения учебной, методической и научной литературы, а также использования других каналов получения необходимой информации.

Алгоритм самостоятельной работы студентов, осуществляемой в период подготовки к деловой игре должен включать следующие блоки:

- Изучение материалов лекций по данной теме, проведённой в русле изучения курса этой учебной дисциплины;

- Закрепление, углубление и расширение учебного материала посредством изучения научной, учебной и методической литературы по проблемам деловой игры;

- Самостоятельное моделирование конкретной управленческой ситуации с целью последующей её реализации непосредственно в ходе проведения занятия;

- Анализ вероятного развития событий и определение проблем, которые могут возникнуть в ходе реализации конкретной управленческой ситуации;

- Выработка вариантов решения возникающих проблем, их анализ, оценка и предложение наиболее эффективного.

С целью повышения творческой активности студентов и развития их продуктивного мышления целесообразно руководителями реализации конкретных управленческих ситуаций назначать не одного, а сразу нескольких обучаемых. При этом они не должны знать, кто непосредственно в ходе занятия будет проводить служебное совещание с подчинёнными сотрудниками, организовывать «мозговой штурм» по анализу внешней и внутренней среды, комплексному стратегическому анализу и т.д. Каждый из числа назначенных для подготовки к этому мероприятию (4-5 человек) должен будет в ходе занятия представить преподавателю письменно оформленный вариант проведения этого мероприятия. Аналогичным образом участником проводимого мероприятия (служебного совещания, заседания совета директоров и т.д.) может стать любой студент группы. Следовательно, все должны быть готовы к реше-

нию возникающих в ходе этой ситуации проблем.

Помимо вышеназванных мероприятий в ходе занятия целесообразно провести контрольный опрос (возможно письменный) и последующее короткое обсуждение сущности и содержания базовых научных категорий данной темы.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

- Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.)

- Локальная сеть Академии «Интранет»

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Помещение для групповых и индивидуальных консультаций, занятий семинарского типа.

Аудитория для занятий лиц с ограниченными возможностями здоровья.

См. Приложение № 2 к ОПОП «Справка о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.