Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра математических методов в экономике
и социально-экономических наук

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата)
профилю «Управление качеством»
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Деловые коммуникации: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. – 34 с.

Рабочая программа дисциплины как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры математических методов в экономике и социально-экономических наук. Протокол заседания № 8 от 17 апреля 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____ Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы**Ошибка! Закладка не определена**
1.1 Общая характеристика дисциплины**Ошибка! Закладка не определена.**
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 5
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 7
1.4 Тематический план изучения дисциплины 8
1.5 Темы занятий семинарского типа 11
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 13
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся .. 13
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 13
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**Ошибка! Закладка не о**
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 21
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 21
4.2 Оценочные средства для проведения самоконтроля и текущего контроля освоения дисциплины 21
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине: 27
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 30
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 32
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 32
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины 33
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 33
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 33

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина **«Деловые коммуникации»** включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

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

УК-5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.

Цель изучения дисциплины выступает овладение теоретическими знаниями и практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и способность общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, проведения переговоров с партнерами.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- усвоение социально-психологических основ деловых коммуникаций, ознакомление студентов с интерактивной стороной делового общения;
- формирование умений ведения деловых переговоров, бесед, совещаний, официальных приёмов, брифингов, пресс-конференций;
- расширение тактических приёмов, техники аргументаций, предотвращение конфликтных ситуаций и использования современных средств коммуникаций;
- приобретение умений анализировать и составлять разные виды деловой переписки на основе позитивного общения путём взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3: способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**УК-3.2.** Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели **УК-3.3.** Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	**Знать:** - различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия; **Уметь:** строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; **Владеть:** - навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
УК-4: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**УК-4.1.** Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке; **УК-4.2.** Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	**Знать:** - литературную форму иностранного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации; **Уметь:** - выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации; **Владеть**: - навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках
УК-5: способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	**УК-5.2.** Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	**Знать:** - основы межкультурной коммуникации; **Уметь:** - вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм; **Владеть:** - навыками анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме контрольной работы, деловых игр.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме **зачета**.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации (по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
УК-3.2. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели **УК-3.3.** Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	Контрольная работа: 1-30 Деловые игры	1-5, 8-12, 20-24, 31-36, 40	2-6, 15-17	1-5, 14, 17, 20
УК-4.1. Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке; **УК-4.2.** Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Контрольная работа: 1-30 Деловые игры	6, 13-15, 37-39	1, 7-10	7, 11-13, 18, 19

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации (по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	Контрольная работа: 1-30	7, 16-19, 25-30	11-14	6, 8-10, 15, 16

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	72	72
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	37	9
- занятия лекционного типа (Лек)	18	6
- занятия семинарского типа (Сем)	18	2
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	35	63
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции	7,75	2	2	3,75
Тема 2. Общение как взаимодействие. Приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	10,25	2	2	6,25
Тема 3. Стили руководства. Основы межкультурной коммуникации	7,75	2	2	3,75
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	9,25	2	2	5,25
Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых	9,25	2	2	5,25

коммуникациях				
Тема 6. Правила делового общения "по вертикали " и "по горизонтали". Имидж делового человека	9,25	2	2	5,25
Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение	8,75	3	3	2,75
Тема 8. Формы деловых коммуникации	8,75	3	3	2,75
Подготовка к зачету	1			1
ИТОГО:	72	18	18	35

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции	7,75	0,5	0,25	7
Тема 2. Общение как взаимодействие. Приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	10,25	1	0,25	9
Тема 3. Стили руководства. Основы межкультурной коммуникации	7,75	0,5	0,25	7
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	9,25	1	0,25	8
Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях	9,25	1	0,25	8
Тема 6. Правила делового общения "по вертикали " и "по горизонтали". Имидж делового человека	9,25	1	0,25	8
Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение	8,75	0,5	0,25	8
Тема 8. Формы деловых коммуникации	8,75	0,5	0,25	8
Подготовка к зачету	1			1
ИТОГО:	72	6	2	64

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции

Основные функции коммуникационного процесса. Виды коммуникативных барьеров. Информационные потоки и этапы организации эффективного коммуникационного процесса. Техническое обеспечение и общая классификация систем информационного взаимодействия.

Характеристика особенностей деловой коммуникации. Виды делового общения. Особенности официально-делового стиля речи. Лексические и грамматические трудности официально-делового стиля. Подстили и жанры. Написание и редактирование документов. Планирование и проведение деловых бесед.

Тема 2. Общение как взаимодействие. Приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия

Общение как взаимодействие. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общении в управлении.

Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости.

Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыслительной деятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.

Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. 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.

Тема 3. Стили руководства. Основы межкультурной коммуникации

Роль руководителя в деятельности предприятия. Понятие и сущность стиля руководства. Сущностная характеристика и особенности основных стилей руководства: демократический, директивный и попустительствующий. Зависимость стиля руководства от ситуации. Требования к личным качествам руководителя трудового коллектива. Типы лидерства в коллективе. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

Речевые средства общения. Факторы, обусловливающие речевое поведение и взаимопонимание. Виды слушания. Умение формулировать мысли. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Понятие и содержание речевого этикета. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации.

Особенности официально-делового стиля речи. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование.

Невербальные средства коммуникации и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Экстралингвистическая система знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения.

Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Зоны и дистанции. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Кинесические средства коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров.

Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Физиологические симптомы лжи собеседника. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста.

Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях

Социальный конфликт: понятие, классификация, этапы развития. Формулы конфликтов. Виды конфликтогенов. Открытые и скрытые действия соперников. Стадия разрешения конфликта. Формы завершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта. Закон эскалации конфликтов. \

Стратегии поведения в конфликтной ситуации (модель Томаса-Киллмена). Посредничество, переговоры, компромисс как способы урегулирования конфликта. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта.

Формальные и неформальные отношения между членами коллектива. Экономические противоречия как источник конфликта. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе. Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулирования трудовых отношений. Значение конфликта в функционировании организации.

Тема 6. Правила делового общения "по вертикали" и "по горизонтали". Имидж делового человека

Правила поведения по - вертикали (руководитель-подчинённый) и по - горизонтали (коллега-коллега). Имидж делового человека Имидж как средство деловой коммуникации. Структура, виды имиджа. Самопрезентация.

Формирование положительного имиджа делового человека. Официально деловой стиль как основа деловой коммуникации. Имиджирование. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид сотрудника.

Особенности делового этикета. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия поведению.

Организация времени делового человека. Организация завтрака, обеда и ужина в деловых коммуникациях. Этикет как технология делового общения.

Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение

Понятие характера и темперамента в психологии, их воздействие на процесс коммуникации. Статусные различия между субъектами коммуникационного процесса. Специфика общения представителей разных возрастных групп. Учёт гендерных особенностей сторон общения. Проявление черт характера в деловых коммуникациях. Типы деловых партнеров. "Трудные люди" и способы коммуникации с ними. «Ролевое» взаимодействие. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Психологические механизмы взаимопонимания в общении.

Тема 8. Формы деловых коммуникации

Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание и т. п. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».

Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров.

Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.

Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия.

Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий.

Виды прагматической коммуникации в практике управления 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.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции

1. Понятие «деловые коммуникации». Особенности.
2. Виды деловых коммуникаций.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Информационные потоки и техническое обеспечение информационного взаимодействия.

Тема 2. Общение как взаимодействие. Приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия

1. Различные аспекты общения как взаимодействия.
2. Специфика профессионального делового общения.
3. Организация совместной деятельности. Стратегии взаимодействия.
4. Методы генерирования идей и активации мыслительной деятельности.
5. Обратная связь. Контакт в диалоге, дискуссии.

Тема 3. Стили руководства. Основы межкультурной коммуникации

1. Стили руководства и их особенности.
2. Факторы, влияющие на стиль руководства.
3. Личные качества руководителя. Типы лидерства.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

1. Речевые средства общения и взаимопонимания.
2. Официально-деловой стиль речи.
3. Слушание и его виды.
4. Невербальные средства коммуникации.
5. Пространственная среда в деловой коммуникации.

Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях

1. Понятие, виды, этапы развития социального конфликта.

2. Классификация конфликтов.
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
4. Источники конфликтов.
5. Модели разрешения конфликтов.

Тема 6. Правила делового общения "по вертикали" и "по горизонтали". Имидж делового человека

1. Правила делового общения.
2. Деловой имидж и его формирование.
3. Типология имиджа.
4. Деловой этикет и его особенности.
5. Организация времени делового человека.

Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение

1. Характер и темперамент в психологии, их воздействие на процесс коммуникации.
2. Специфика общения представителей разных возрастных и половых групп.
3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.
4. Социальные ожидания в деловом общении.

Тема 8. Формы деловых коммуникации

1. Деловая беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
2. Публичное выступление и презентация.
3. Деловая полемика.
4. Телефонная коммуникация в работе с клиентами.

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Общение как взаимодействие. Приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Стили руководства. Основы межкультурной коммуникации	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Правила делового общения "по вертикали " и "по горизонтали". Имидж делового человека	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 8. Формы деловых коммуникации	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля, подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа.

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; разда-

точный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

– подготовка к семинарским занятиям;

– изучение тем в рамках самостоятельной работы;

– выполнение контрольных и творческих заданий;

– подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследова-

тельской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро

прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только

учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Лисс Э.М. Деловые коммуникации: учебник для вузов / Лисс Э.М., Ковальчук А.С. — Москва: Дашков и К, 2024. — 343 c. — ISBN 978-5-394-05858-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144230.html

Дополнительная литература

Ракутова, И. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / И. В. Ракутова. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2024. — 196 c. — ISBN 978-985-895-204-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/143016.html

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т. ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

– Microsoft Windows (лицензионное).

– Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)

– Информационная справочная система и база данных «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

– Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. www.scopus.com (доступ свободный);

– Открытые базы данных Минфина России https://www.minfin.ru/ru/opendata/ (свободно распространяемое).

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

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

УК-5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине «Деловые коммуникации» выполняется в форме реферата по выбранной теме. Реферат должен соответствовать принятым в институте «Требованиям к оформлению письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему социологии в рамках профильной проблематики, отражаю-

щей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено следующее – выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:

1.определить научные подходы, теории, концепции, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных управленческих дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках темы;

6. подготовить основную часть, которая включает:

– описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему; анализ базовых категорий;

– специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения темы;

– анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов управленческих практик;

– анализ основных этапов и закономерностей исторического развития общества должен быть проведен через призму патриотизма и гражданской ответственности

7. подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

Критерии оценивания реферата

– Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т. ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

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

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

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

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Первый вариант выбирает одну тему из номеров 1, 11, 21 и т.д., второй вариант выбирает из номеров 2, 12, 22 и т.д.

Темы для выполнения контрольных работ:

1. Деловая коммуникация в социальном взаимодействии: виды, функции, особенности.
2. Роль коммуникации в социализации личности.
3. Общение как взаимодействие. Значение трансактного анализа в деловом взаимодействии
4. Стили руководства. Общение с подчиненными.
5. Типы лидерства в коллективе.
6. Межкультурная коммуникация и её особенности.
7. Вербальные средства деловой коммуникации.
8. Культура речи в деловом общении.
9. Функциональные стили русского языка.

10. Особенности официально-делового стиля речи.
11. Правила деловой переписки. Виды делового письма.
12. Невербальные средства деловой коммуникации.
13. Конфликты в деловых отношениях и их классификация.
14. Стадии развития конфликта. Диагностика конфликтной ситуации.
15. Способы разрешения конфликтов на предприятии.
16. Механизмы развития конфликта (формулы конфликтов).
17. Стратегии поведения в деловом общении.
18. Правила делового общения по вертикали.
19. Правила делового общения по горизонтали.
20. Формы деловых коммуникаций (деловые переговоры, деловая беседа, деловое совещание, прессконференция, деловая дискуссия, публичная речь).
21. Деловая коммуникации и этикет.
22. Проявление особенностей характера и темперамента в деловых коммуникациях.
23. Возрастные, гендерные, статусные параметры личности. Их влияние на деловую коммуникацию.
24. Этикет телефонных разговоров и его особенности.
25. Способы общения с «трудными» людьми. Типы «трудных людей».
26. Моббинг как вид психологического насилия. Профилактика моббинга.
27. Рабочая группа: социально-психологические особенности. Типология рабочих групп.
28. Типы взаимоотношений в рабочей группе. Способы коммуникации в рабочей группе.
29. Команда как тип взаимоотношений в рабочей группе. Распределение ролей в условиях командного взаимодействия.
30. Психодиагностика в рабочей группе. Методы психодиагностического исследования.

Деловые игры по теме: Формы деловых коммуникаций

Деловая игра 1. Тема: Собеседование при приеме на работу

Концепция. Для подготовки к собеседованию обучающиеся пишут резюме и подготавливают ответы на основные вопросы, которые чаще всего задаются на собеседованиях. Им предлагается перечень этих примерных вопросов:

- Расскажите немного о себе.
- Почему Вы ищете работу?
- Чем Вас привлекает работа в данной должности?
- Каковы Ваши сильные / слабые стороны?
- Каковы Ваши достижения?
- Кто мог бы дать о Вас лучший / худший отзыв и почему?

- Каковы Ваши ближайшие и долгосрочные цели?

- Как бы Вы описали идеального сотрудника / начальника /подчиненного?

- С какими людьми Вам трудно / легко работать? Почему?

- Каково Ваше семейное положение?

- Как Вы относитесь к поездкам / командировкам?

- На какую зарплату Вы рассчитываете?

Об образовании

- Где Вы обучались?

- Какие предметы Вы больше / меньше всего любили в средней школе /университете?

- По каким предметам Вы получали наиболее высокие оценки?

- Почему Вы решили учиться в университете?

- Почему Вы решили учиться именно в этом университете?

- Почему Вы выбрали именно эту специальность?

- Какое дополнительное образование Вы получили? Почему?

- В какой внеучебной деятельности Вы принимали участие?

- Как Вы планировали свою карьеру в школе / в университете?

- Что дало Вам обучение в университете?

- Вы подрабатывали во время обучения в университете? Как и почему?

- Есть ли у Вас планы продолжать обучение? Если есть, то какие?

Об опыте работы

- Какой опыт работы Вы имеете?

- Что Вам большего всего нравилось / не нравилось в Вашей последней работе?

- Чем Вы отличались от других сотрудников?

Расскажите о проблеме, с которой Вы сталкивались в ходе работы, и как решили ее.

- Если бы я попросил Вашего руководителя описать Вашу работу, что бы он сказал?

(Еще больше вопросов см. на сайте elitarium.ru в статье «Подготовка к собеседованию: 114 возможных вопросов на интервью»).

В ходе игры устраивающийся на работу предъявляет резюме сотруднику отдела кадров и отвечает на его вопросы. По окончании собеседования сотрудник отдела кадров должен принять одно из трех решений (принять на работу; отказать; обдумать кандидатуру, обсудить ее с руководителем и дать ответ позже) и озвучить его.

Роли. В ходе игры обучающиеся работают в парах, меняясь ролями сотрудника отдела кадров и устраивающегося на работу.

Ожидаемый результат. В ходе данной деловой игры у обучающихся в смоделированных условиях приобретается опыт ведения деловых бесед, что способствует снижению уровня тревожности, укрепление уверенности себе, что представляется важным в общении. В игре отрабатываются навыки речевого этикета в деловом общении.

Деловая игра 2. Тема: Деловая беседа по телефону

Концепция. Для подготовки к деловой беседе по телефону обучающимся выдается памятка о речевом стандарте ведения телефонных бесед. Они должны познакомится с памяткой и заполнить специальный бланк, в котором будущий разговор записывается с учетом прогнозируемых ответов. Например, такой:

Дата_____ Время_____

Номер телефона_____ Организация_____

Фамилия, имя, отчество абонента, его должность, возраст и другая важная для эффективной беседы информация как служебного, так и личного характера

_____

_____

Цель беседы_____

Стратегия_____

Вопросы (записываются заранее)

1._____

2._____

3._____

Прогнозируемые ответы (записываются заранее)

1._____

2.

_____

3._____

Ответы (записываются по ходу беседы)

1._____

2.

_____

3._____

Выводы (достигнутый результат, полученные сведения, дальнейшие действия и т.д.)

_____

_____

____

Исполнитель:

_____

Случайным образом между обучающимися распределяются задания:

1. Позвоните своему деловому партнеру и договоритесь о переносе сроков поставки товара.

2. Позвоните в организацию и предложите участие в торгово-промышленной выставке.

3. Позвоните своему сотруднику и поручите ему выполнение работы.

4. Позвоните своему сотруднику и сделайте ему замечание по его работе.

5. Позвоните своему коллеге и попросите у него совета по работе.

6. Позвоните своему начальнику и объясните трудности выполнения порученного Вам задания.

7. Позвоните своему начальнику и попросите увеличить вам заработную плату.

8. Позвоните своему коллеге и попросите у него помощи в работе.

Роли. В ходе игры обучающиеся работают в парах, меняясь ролями инициатора общения и отвечающего.

Ожидаемый результат. В ходе данной деловой игры у обучающихся вырабатываются навыки подготовки и проведения деловой беседы по телефону, целеполагания и реализации выбранной коммуникативной стратегии, а также оперативного реагирования в диалоге на речь партнера.

Деловая игра 3.

Тема: Деловое совещание

Концепция. Для подготовки к совещанию заранее обучающиеся знакомятся с описанием проблемной ситуации на предприятии (в фирме). Между ними распределяются роли. Некоторые обучающиеся должны подготовить, согласно своей роли, небольшие сообщения о проблемной ситуации. Каждый участник совещания должен обдумать готовые решения или предложить свое решение проблемы.

В ходе игры ведущий руководит работой совещания, предоставляя слово участникам, секретарь ведет протокол, эксперты оценивают работу участников. Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы.

В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

По завершении совещания проводится обсуждение с участием экспертов.

Примеры проблемной ситуации для обсуждения:

- компания не успевает выполнить в срок заказ партнеров;
- в компании появилась проблема текучки кадров;
- компания расширяется и требуется ее рациональная реструктуризация.

Роли. Ведущий совещания – руководитель предприятия (фирмы), секретарь, главный бухгалтер, юрист, руководитель отдела сбыта продукции и др. (перечень ролей может меняться в зависимости от проблемной ситуации).

Ожидаемый результат. В ходе данной деловой игры у обучающихся отрабатываются коммуникативные навыки в проблемной ситуации, в том числе навыки спонтанной монологической и диалогической речи.

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

По компоненте компетенций «Знать»:

1. Предмет науки о коммуникации и как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение». Что между ними общего, и каковы различия?

2. Социальные основы деловых коммуникаций.

3. Объект, предмет и задачи науки деловой коммуникации.

4. Коммуникативная компетентность, ее значимость в будущей профессиональной деятельности.

5. Что такое деловая коммуникация и каковы ее особенности?

6. Каковы основные виды деловых коммуникаций?

7. Какова структура любой коммуникации?

8. Что такое обратная связь, и какова ее функция в коммуникации?

9. Что такое барьеры коммуникации? Каковы основные коммуникативные барьеры?

10. Что означает понятие «личность» и какие трудности встают при определении этого понятия?

11. Какие основные компоненты входят в психическую структуру личности?

12. Как проявляется темперамент человека в процессе коммуникации?

13. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?

14. Что представляет собой психотип личности?

15. Что означает понятие «имидж»? Какие трактовки имиджа присутствуют в научной литературе?

16. Каковы основные слагаемые имиджа делового человека?

17. Какие элементы имиджа включаются в «поле жизнедеятельности» делового человека?

18. В чем заключается назначение деловых коммуникаций?

19. Что влияет на результативность деловых коммуникаций?

20. Что такое современное совещание? Какие задачи реализует совещание?

21. В чем заключается сущность и назначение переговоров?

22. В каких ситуациях применяется третья сторона переговоров?

23. Что такое конфликт? В чем причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях?

24. Какие конфликты являются социальными и почему?

25. Каковы основные конфликтные коммуникативные стратегии?

26. Каковы основные типы конфликтов, различающиеся источниками конфликта?

27. Каковы современные подходы к предотвращения и урегулированию конфликтов?

28. Что такое «конфликтоген» и «синтон»?

29. Что такое речь? Какие существуют виды речи?

30. Какое различие существует между устной и письменной речью?

31. Какие стили существуют в рамках литературного языка?

32. Что понимается под метаязыком в общении? Какие требования предъявляются к культуре речи?

33. Какие виды вопросов используются в процессе коммуникации?

34. Какие основные виды слушания выделяют в литературе по деловому общению?

35. Выделите и охарактеризуйте виды деловых коммуникаций.

36. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям.

37. Назовите и сопоставьте различные типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?

38. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.

39. Дайте характеристику восприятию и его роли в процессе деловых коммуникаций.

40. В чем состоит стратегия и тактика имиджирования?

По компоненте компетенций «Уметь»:

1. Выделять основные этапы становления теории коммуникации как науки.

2. Объяснить, что представляет собой акцентуация характера, как она проявляется в коммуникации.

3. Определять характеристику и форму проявления имиджа.

4. Описывать требования, предъявляемые к деловому совещанию.

5. Осуществить выбор сценария реализации совещания.

6. Выделять и характеризовать основные стратегии поведения в конфликте.

7. Объяснить почему различные практики предотвращения и урегулирования конфликтов являются неотъемлемой частью цивилизации.

8. Назвать и дать характеристику форм существования языка.

9. Привести примеры использования метаслов и метавыражений.

10. Выявлять типичные ошибки слушания, которые встречаются в процессе общения.

11. Учитывать требования, которым должна отвечать публичная речь.

12. Дать характеристику основных этапов классической схемы подготовки публичной речи.

13. Выступать перед аудиторией.

14. Определять, каким образом можно преодолеть барьеры коммуникации.

15. Определять, какие психотехники общения применимы в ситуациях коммуникации с разными психотипами.

16. Выявлять формы проявления конфликтогеноы и синтоноы.

17. Вести себя в условиях конфликта.

По компоненте компетенций «Владеть навыками»:

1. Составления портрета (в виде резюме либо схемы) руководителя организации с учетом важных коммуникативных навыков в его работе.
2. Составления делового письма руководителю организации.
3. Представления техники активного слушания.
4. Разработки сценария международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников.
5. Оценки содержания этапов подготовки и реализации переговоров.
6. Составления сценария переговоров с необходимыми документами (план рассадки, приглашения и др.).
7. Культуры оформления документов в деловом общении.
8. Аргументации в деловых коммуникациях.
9. Применения психологических приемов убеждения в споре.
10. Использования методов разрешения деловых конфликтов.
11. Письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).
12. Разработки алгоритма проведения деловых совещаний.
13. Соблюдения правил ведения деловой дискуссии.
14. Использования метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
15. Полемического мастерства в деловых коммуникациях.
16. Соблюдения правил ведения деловых коммуникаций по телефону.
17. Самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
18. Учета коммуникативных типов деловых партнеров.
19. Использования приемов влияния на партнера с учетом его психотипа.
20. Использования способов развития коммуникативных навыков.

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты выполнения контрольной работы и участия в деловых играх.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый

Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недоста-

	решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	точном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы»

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В

образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением; электронная библиотека.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.