

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра маркетинга

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

« 25 » апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

По направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль: «Маркетинг»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

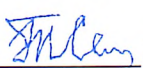
Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Маркетинг» – 31 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970, с изменениями и дополнениями от 26.11.2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. экон. наук, доцент кафедры «Маркетинг» ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»
Антипова Ю.К.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры маркетинга 11 апреля 2023 г., протокол № 14.

Заведующий кафедрой маркетинга  Максимова Т.С.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № ____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12 апреля 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института

 Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины «Деловые коммуникации», ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование теоретических знаний и практических навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

Задачи данного курса:

приобретение студентами знаний основ делового общения в организации;

закрепление навыков эффективного устного делового общения;

закрепление навыков эффективного письменного делового общения;

формирование знаний, умений, навыков и компетенций в области механизмов использования теории деловых коммуникаций в практической работе;

использование знаний в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана подготовки по направлению 38.03.02 Менеджмент, профиль «Маркетинг». Дисциплина читается кафедрой маркетинга на 2 курсе, в 3 и 4 семестрах.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: владение системой норм русского литературного языка на фонетическом, лексическом, словообразовательном, грамматическом уровне; владение знаниями в области нормативного и целенаправленного употребления языковых средств в деловом и научном общении; знание теории и практики экономической теории и бизнес-процессов как основы профессиональной сферы деятельности; умение анализировать информацию, сопоставлять данные, делать из полученных знаний выводы; владение навыками самостоятельной работы с учебной литературой.

Основывается на базе дисциплин «Русский язык в сфере профессиональной коммуникации», «Философия», «Экономическая теория», «Макроэкономика», «Введение в специальность».

Является основой для изучения дисциплин профессионального цикла подготовки по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Маркетинг».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. 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: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; роль вербальных и невербальных коммуникаций в деловом общении; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы делового протокола; уметь: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с докладом; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; владеть: современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	-
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	72	56	-
Лекции	36	28	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	36	28	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	88	-
Форма аттестации	зачет / зачет с оценкой	зачет / зачет с оценкой	-

4.2. Содержание разделов дисциплины

1 семестр

Тема 1. Понятие и виды деловых коммуникаций

Предмет и функции теории коммуникации. Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Многообразие коммуникаций и их классификация. Понятие, функции и виды деловых коммуникаций.

Тема 2. Коммуникационный процесс и его этапы. Помехи в развитии коммуникаций

Сущность и схематическое построение коммуникационного процесса. Этапы коммуникационного процесса. Шумы и помехи в развитии коммуникаций. Обратная связь в коммуникационном процессе. Каналы и средства коммуникации.

Тема 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи

Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи. Составляющие национального языка. Лексика. Фразеология

Тема 4. Функциональные стили современного русского языка

Понятие функционального стиля. Особенности научного стиля. Характеристика официально-делового стиля. Публицистический стиль и его особенности. Основные черты стиля художественной литературы. Особенности разговорного стиля

Тема 5. Устные и письменные деловые коммуникации

Сущность устных деловых коммуникаций. Требования к устным коммуникациям. Виды устных коммуникаций. Сущность письменных деловых коммуникаций. Требования к устным коммуникациям. Виды устных коммуникаций. Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация.. Требования к письменным коммуникациям. Деловое письмо: структура и правила его написания

Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации

Особенности вербального общения. Требования к деловой речи. Невербальные средства общения. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникации

Тема 7. Этика и этикет деловых отношений

Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Сущность и содержание делового этикета. Технологии делового этикета. Деловой этикет: процедура представления. Деловые приемы и светские рауты. Умение задавать вопросы. Техники короткого разговора. Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации. Правила активного слушания

2 семестр

Тема 8. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

Понятия и разновидности коммуникативных барьеров (барьеры непонимания, личностные, культурные, организационные, социальные и физические барьеры). Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Пути преодоления коммуникативных барьеров. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Тема 9. Деструктивное общение и методы управления конфликтами

Деструктивность и формы деструктивного общения. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Конфликт, его функции и виды. Я-высказывание. Искусство критики. Методы управления конфликтами. Методы разрешения конфликтов в деловой среде.

Тема 10. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации

Сущность и цели и ожидаемые результаты деловых переговоров. Виды деловых переговоров. Стили ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Некорректные приемы ведения переговоров. Основные этапы деловых переговоров. Ошибки ведения переговоров

Тема 11. Особенности деловой коммуникации в цифровой среде

Проблемы и риски деловой коммуникации в интернете. Инструменты и платформы для деловой коммуникации. Каналы деловых коммуникаций в

интернете. Рекомендации по повышению эффективности деловой коммуникации. Перспективы развития деловой коммуникации в интернете

Тема 12. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе

Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции. Каузальная атрибуция в деловом общении.

Тема 13. Психологические особенности личности и деловые качества

Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникации. Сущность, типы и задачи коммуникаторов. Составляющие имиджа делового человека.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Очная форма	Очно- заочная форма
1 семестр			
1	Тема 1. Понятие и виды деловых коммуникаций	2	1
2	Тема 2. Коммуникационный процесс и его этапы. Помехи в развитии коммуникаций	2	1
3	Тема 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи	2	1
4	Тема 4. Функциональные стили современного русского языка	2	1
5	Тема 5. Устные и письменные деловые коммуникации	4	4
6	Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации	4	4
7	Тема 7. Этика и этикет деловых отношений	2	2
Итого:		18	14
2 семестр			
8	Тема 8. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	4	2
9	Тема 9. Деструктивное общение и методы управления конфликтами	4	2
10	Тема 10. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации	4	4
11	Тема 11. Особенности деловой коммуникации в цифровой среде	2	2
12	Тема 12. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	2	2
13	Тема 13. Психологические особенности личности и деловые качества	2	2
Итого:		18	14
Итого:		36	28

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Очная форма	Очно- заочная форма
1 семестр			
1	Тема 1. Понятие и виды деловых коммуникаций	2	1
2	Тема 2. Коммуникационный процесс и его этапы. Помехи в развитии коммуникаций	2	1
3	Тема 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи	2	1
4	Тема 4. Функциональные стили современного русского языка	2	1
5	Тема 5. Устные и письменные деловые коммуникации	4	4
6	Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации	4	4
7	Тема 7. Этика и этикет деловых отношений	2	2
Итого:		18	14
2 семестр			
8	Тема 8. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	4	2
9	Тема 9. Деструктивное общение и методы управления конфликтами	6	4
10	Тема 10. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации	4	4
11	Тема 11. Особенности деловой коммуникации в цифровой среде		
12	Тема 12. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	2	2
13	Тема 13. Психологические особенности личности и деловые качества	2	2
Итого:		18	14
Итого:		36	28

4.6. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа выполняется в течение семестра и реализуется в разных видах. Она включает подготовку студентов к практическим занятиям. Для этого студент изучает лекции преподавателя, нормативную, основную, дополнительную литературу, конспектирование научных статей, опубликованных в периодической печати, Интернет-ресурсы. К самостоятельной работе студента относится подготовка к экзамену. Обязательным является подготовка студентом в течение семестра доклада или эссе.

№ п/п	Название темы	Вид самостоятельной работы студентов	Объем часов	
			Очная форма	Очно-заочная форма
1 семестр				
1	Понятие и виды деловых коммуникаций: «Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Изучение определений	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям,	5	6

	понятия «Деловые коммуникации» в трактовке различных ученых»	контролю знаний и умений		
2	Разновидности национального языка и функциональные стили речи: «Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации»	Написание эссе. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	6	8
3	Вербальные и невербальные средства коммуникации: «Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи. Изучение коммуникационного процесса на примере различных ситуаций взаимодействия с партнерами предприятия»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	5	6
4	Вербальные и невербальные средства коммуникации: «Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	5	6
5	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации: «Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	5	6
6	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации: «Деловая коммуникация в Интернет-среде»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	5	6
7	Деловые приемы и светские рауты: «Факторы деловой компетентности в различных сферах деятельности»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	5	6
Итого за 1 семестр:			36	44
2 семестр				

8	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления: «Способы преодоления коммуникативных барьеров»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	6	7
9	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления: «Выбор коммуникативных барьеров, используемых торговцами и производителями в общении с покупателями и партнёрами»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	6	7
10	Деструктивное общение и методы управления конфликтами: «Роль конфликтов в развитии»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	6	7
11	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе: «Деловые коммуникативные стили в бизнесе»	Написание эссе. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	6	9
12	Психологические особенности личности и деловые качества: «Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов» (на примере различных ситуаций взаимодействия с партнерами предприятия)	Написание эссе.. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	6	9
13	Психологические особенности личности и деловые качества: «Межкультурные различия в деловой коммуникации разных стран»	Подготовка доклада. Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к практическим занятиям, контролю знаний и умений	6	5
Итого за 2 семестр:			36	44
Итого:			72	88

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Маркетинговая ценовая политика» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся при реализации различных видов аудиторной работы в сочетании с внеаудиторной используются инновационные образовательные технологии. Используемые образовательные технологии и методы направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала.

Преподавание дисциплины «Деловые коммуникации» ведется с применением следующих видов образовательных технологий и методов интерактивного обучения:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального

содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Маслова Е.Л., Международный культурный обмен и деловые коммуникации / Маслова Е.Л. - М. : Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html> - Режим доступа : по подписке.

2. Милёхина Т.А., Корпоративная коммуникация в России: дискурсивный анализ / Отв. ред. Т.А. Милёхина, Р. Ратмайр - М. : Издательский дом "ЯСК", 2017. - 632 с. (Серия "Studia philologica") - ISBN 978-5-94457-300-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785944573001.html> - Режим доступа : по подписке.

3. Смирнов Г.Н., Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Проспект, 2015. - 272 с. - ISBN 978-5-392-16758-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.html> - Режим доступа : по подписке.

4. Цуранова С.П., Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич - Минск : РИПО, 2018. - 191 с. - ISBN 978-985-503-767-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html> - Режим доступа : по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Законопроект «Об информации, информационных технологиях и защите информации» / Текст: электронный // URL: <https://nslnr.su/zakonodatelnaya-deyatelnost/zakonoproekty/2728/>

2. Прохорова И.Ф., Психология делового общения / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. - ISBN 978-5-261-00833-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html> - Режим доступа : по подписке.

3. Кабашов С.Ю., Особенности письменной деловой речи гражданских и муниципальных служащих / Кабашов С.Ю. - М. : ФЛИНТА, 2017. - 121 с. - ISBN 978-5-9765-3001-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976530010.html> - Режим доступа : по подписке.

4. Валентей Т.В., Речевая коммуникация в бизнесе / Т.В. Валентей, В.В

Данилина, Ю.А. Корнеева - М. : Издательство Московского государственного университета, 2011. - 152 с. - ISBN 978-5-211-06209-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785211062092.html> - Режим доступа : по подписке.

5. Персикова Т.Н., Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учеб. пособие. / Т.Н. Персикова - М. : Логос, 2011. - 224 с. - ISBN 978-5-98704-127-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987041279.html> - Режим доступа : по подписке.

6. Стоногина Ю.Б., Бусидо 5.0. Бизнес-коммуникации в Японии / Ю.Б. Стоногина - М. : Восточная книга, 2017. - 260 с. - ISBN 978-5-7873-1233-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785787312331.html> - Режим доступа : по подписке.

7. Рыбкин И., Virtuoz телефонного общения / И. Рыбкин, Л. Ханевская - М. : Институт общегуманитарных исследований, 2016. - 193 с. - ISBN 978-5-94193-884-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785941938841.html> - Режим доступа : по подписке.

8. Буздалин А., Организация отношений с инвесторами: российская и зарубежная практика / Буздалин А., Каминская А., Крючков К. и др. - М. : Альпина Паблишер, 2010. - 230 с. - ISBN 978-5-9614-1438-7 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961414387.html> - Режим доступа : по подписке.

9. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта [Текст] : науч.-практ. пособие / В. П. Шейнов. - Минск : Амалфея, 1996. - 384 с. - ISBN 985-6015-36-7 (в пер.) Ю - ШЗ98

10. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. пособие / Р. Н. Ботавина. - М. : Финансы и статистика, 2001. - 208 с. - ISBN 5-279-02386-8 Ю7 - Б86

в) методические указания:

1. Антипова Ю.К., Горбачева Е.В. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов заочной формы обучения направлений подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Маркетинг» и 38.03.05-Бизнес-информатика профиль «Информационная бизнес-аналитика» – Луганск: Издательство Луганского государственного университета им. В. Даля, 2018.

2. Антипова Ю.К., Горбачева Е.В. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направлений подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Маркетинг» и 38.03.05-Бизнес-информатика профиль «Информационная

бизнес-аналитика» – Луганск: Издательство Луганского государственного университета им. В. Даля, 2018.

г) Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Поведение потребителей» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Пороговый	знать: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; роль вербальных и невербальных коммуникаций в деловом общении; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы делового протокола
Основной		Базовый	уметь: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с докладом; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков
Заключительный		Высокий	владеть: современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых
в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. 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	Тема 1. Понятие и виды деловых коммуникаций	3
				Тема 2. Коммуникационный процесс и его этапы. Помехи в развитии коммуникаций	3
				Тема 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи	3
				Тема 4. Функциональные стили современного русского языка	3
				Тема 5. Устные и письменные деловые коммуникации	3
				Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации	3
				Тема 7. Этика и этикет деловых отношений	3
				Тема 8. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	4
				Тема 9. Деструктивное общение и методы управления конфликтами	4
				Тема 10. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации	4
				Тема 11. Особенности деловой коммуникации в цифровой среде	4
				Тема 12. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	4
				Тема 13. Психологические особенности личности и деловые качества	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. 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: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; роль вербальных и невербальных коммуникаций в деловом общении; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы делового протокола; уметь: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с докладом; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; владеть: современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций	Темы 1 - 9	Тестовые задания, практические (прикладные) задания, контрольные работы

Фонды оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»

Типовые вопросы для обсуждения (в виде докладов):

1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Изучение определений понятия «Деловые коммуникации» в трактовке различных ученых.
2. Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи. Изучение коммуникационного процесса на примере различных ситуаций взаимодействия с партнерами предприятия.
3. Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации.
4. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
5. Выбор коммуникативных барьеров, используемых торговцами и производителями в общении с покупателями и партнерами.
6. Роль конфликтов в развитии.
7. Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации.
8. Деловая коммуникация в Интернет-среде.
9. Факторы деловой компетентности в различных сферах деятельности.
10. Межкультурные различия в деловой коммуникации разных стран.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Типовые темы для письменного домашнего задания в форме эссе:

1. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации
2. Деловые коммуникативные стили в бизнесе
3. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов» (на примере различных ситуаций взаимодействия с партнерами предприятия)

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «эссе»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
1	2
5	Эссе выполнено на высоком уровне. Его содержание соответствует указанной теме, имеет место наличие логико-смыслового деления текста (введение, основная часть, заключение), правильное использование различных средств связи внутри текста (связь предложений, абзацев), в заключении даны обоснованные выводы. Студент проявил самостоятельность, выражение творческого начала, оригинальность изложения. Письменная речь соответствует нормам русского литературного языка
4	Эссе выполнено на среднем уровне. Его содержание соответствует указанной теме, имеет место наличие логико-смыслового деления текста (введение, основная часть, заключение), но неправильное использование различных средств связи внутри текста (связь предложений, абзацев), в заключении даны необоснованные выводы. Студент проявил самостоятельность, выражение творческого начала, оригинальность изложения. Письменная речь соответствует нормам русского литературного языка
3	Эссе выполнено на низком уровне. Его содержание соответствует указанной теме, имеет место наличие логико-смыслового деления текста (введение, основная часть, заключение), но неправильное использование различных средств связи внутри текста (связь предложений, абзацев), в заключении даны необоснованные выводы. Письменная речь в некоторых случаях не соответствует нормам русского литературного языка
2	Эссе выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено. Его содержание не соответствует указанной теме. Студент не проявил самостоятельность, выражение творческого начала, оригинальность изложения. Письменная речь не соответствует нормам русского литературного языка

Типовые вопросы к контрольным работам:

1. Представление о коммуникации как о процессе. Этапы коммуникационного процесса.
2. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
3. Вербальная коммуникация в деловой сфере: основные элементы.
4. Невербальная коммуникация в деловой сфере: основные элементы.
5. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
6. Неформальные коммуникации в организации.
7. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления.
8. Механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
9. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.

10. Коммуникационный канал. Разновидности коммуникационных каналов.
 11. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров.
 12. Специфика письменных коммуникаций.
 13. Сущность и способы преодоления коммуникативных барьеров.
 14. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие.
- Принципы эффективного слушания.
15. Способы аргументации в деловых коммуникациях.
 17. Методы разрешения деловых конфликтов.
 16. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде. Национальные стили ведения деловых переговоров.
 17. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.
 18. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
 19. Методы разрешения деловых конфликтов.
 20. Манипуляции в деловом общении. Их виды, формы, способы противостояния.
 21. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.
 22. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации.
 23. Специфика деловой коммуникации в Интернет-среде. Деловые Интернет - коммуникации: правила поведения.
 25. Деловая дискуссия.
 26. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% вопросов)

Типовые творческие задания (ситуационные практические задания):

1. Практическое задание «Определение вида коммуникации»

Задание. Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь.

Ситуация. В компании А разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

1. уважение к работнику,
2. стремление оказать активную помощь клиенту,
3. работа в команде,
4. инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, являются проявлением обратной связи от его подразделений. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором, после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

2. Практическое задание «Средства невербального общения»

Задание. Проанализируйте приведенные в табл. 4 средства невербального общения. Определите какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксеимическим, заполнив соответствующий столбец табл. 4.

Таблица 4

Средства невербального общения и их классификация

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	
5. Смех	
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	
9. Угол общения партнеров	
10. Интонация	
11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

3. Практическое задание «Проксеимические средства невербального общения»

Задание. Определите для какого типа общения характерны приведенные в табл. 7 расстояния между общающимися и заполните табл. 7.

Таблица 7

Тип общения	
Расстояние между общающимися	Тип общения
1. 50-120 см	
2. Свыше 350 см	
3. 120-350 см	
4. 15-50см	

4. Практическое задание «Убеждение и слушание в деловой коммуникации»

Для создания благожелательной атмосферы общения важно, чтобы все сказанное звучало убедительно. Наибольшей убедительности говорящий достигает, если соблюдает ряд правил: перечислите 10-14 правил и 5-8 советов, которые способствуют убеждению.

5. Практическое задание «Коммуникативные барьеры»

Задание. Перечислите виды барьеров в общении. Опишите собственный опыт преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации.

6. Практическое задание «Вербальные средства общения»

Задание. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

7. Практическое задание «Комплименты в деловой коммуникации»

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Что представляет собой комплимент?
2. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
3. В чем суть приема «золотые слова»?

8. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении»

Задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм её критики, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. В вашем подчинении есть несколько сотрудников, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер, но вы не знаете, какой интерес их объединяет. Вам необходимо заставить их хорошо работать, а не устраивать постоянные «тусовки» на рабочем месте. Опишите ваши действия для изменения ситуации и улучшения работы.

9. Практическое задание «Письменные жанры деловой коммуникации. Деловые письма»

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям?
2. Какие функции выполняют письменные сообщения?
3. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес – коммуникаций?
4. Каковы основные недостатки письменных коммуникаций?

10. Практическое задание «Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций»

Задание. Приведите примеры конфликтов, которые возникают в связи с потребностями в принадлежности, помощи, защите, получении информации, тесном общении и симпатии. Покажите, какие возможности для разрешения конфликтов дает человеку неформальная группа.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание выполнено на высоком уровне
4	Творческое задание выполнено на среднем уровне
3	Творческое задание выполнено на низком уровне
2	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено

Типовые темы рефератов:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.

13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.).
21. Организационная культура.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Типовые тесты:

- 1 *Предметом делового общения является ...*
 - А) интерес
 - Б) конфликт
 - В) дело
- 2 *Информационно-коммуникативная функция общения заключается*

...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

3 *Что входит в классификацию невербальных средств общения?*

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

4 *Что не относится к невербальным средствам общения?*

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

5 *Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?*

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

6 *Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...*

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

7 *Просодические средства общения связаны с (со) ...*

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

8 *Что не относится к такесическим средствам общения?*

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

9 *Похлопывание по плечу возможно при ...*

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению Г) встрече с коллегами по работе

10 Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

11 Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

12 Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

13 К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

14 Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

15 Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

16 Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

17 Успех переговоров

определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

18 Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

19 Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

20 Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

21 Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

22 Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

23 К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

24 Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

25 Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

26 Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

27 Силь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

28 Силь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для итогового контроля (зачет):

1. Понятие и функции коммуникации
2. Коммуникационный процесс и его этапы
3. Виды деловых коммуникаций
4. Составляющие национального языка
5. Лексика
6. Фразеология
7. Особенности вербального общения
8. Требования к деловой речи

9. Невербальные средства общения

10. Понятия и разновидности коммуникативных барьеров (барьеры непонимания, личностные, культурные, организационные, социальные и физические барьеры)

11. Пути преодоления коммуникативных барьеров

12. Деструктивность и формы деструктивного общения

13. Конфликт, его функции и виды

14. Методы управления конфликтами

15. Организационно-методические основы деловых переговоров.

16. Технология и тактика деловых переговоров.

17. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции.

18. Каузальная атрибуция в деловом общении.

19. Основы стратегии деловых коммуникаций.

20. Тактика и технологии делового общения.

21. Особенности и виды письменной деловой коммуникации.

22. Сущность и содержание делового этикета.

23. Технологии делового этикета.

24. Сущность, типы и задачи коммуникаторов.

25. Составляющие имиджа делового человека.

В обоих семестрах форма аттестации по результатам освоения дисциплины предполагает проведение письменного зачета (включает в себя итоговую письменную контрольную работу, состоящую из двух теоретических вопросов по тематике курса).

В 1 семестре изучения дисциплины в ведомость по зачёту и зачетную книжку выставляется «зачтено» или «не зачтено» по следующей шкале оценивания:

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль «зачет»

Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом	не

допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	зачтено
--	---------

Во 2 семестре изучения дисциплины в ведомость по зачёту и зачетную книжку выставляется оценка по следующей шкале оценивания:

Критерии и шкала оценивания по по оценочному средству промежуточный контроль «зачет с оценкой»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Тестовые задания выполнены от 90 до 100%
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. Тестовые задания выполнены от 75 до 89%
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах. Тестовые задания выполнены от 50 до 74%
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы. Тестовые задания выполнены менее 50 %

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)