

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

 Л.В. Усачева

«02»\_июня\_\_ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой ГМУУи А

 Л.В.Усачева

протокол заседания кафедры № 11

от «02»\_июня\_\_ 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Составитель

Мордасова Т.А., доцент, к.ф.н.

Направление подготовки

**38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

**бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Год приема

**2020**

Курс

**3**

Астрахань, 2022 г.

# 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. *Целями* освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» являются:

- формирование у студентов знаний, представлений, навыков о системе коммуникаций, характерных для современных организаций сферы бизнеса.

1.2. *Задачи* освоения дисциплины (модуля):

- дать представление о деловых коммуникациях и ее формах,
- научить понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия,
- научить анализировать деловые ситуации,
- научить владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и дискуссии.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к блоку Б1 базовой части, читается во 6 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые *предшествующими* дисциплинами:

Данный курс опирается на знания и умения, полученные в рамках следующих дисциплин:

«Теория управления», «Психология», «Введение в специальность», «Социология управления» и др..

- Знания:  
Основные формы межличностных, групповых и организационных коммуникаций
- Умения:  
Осуществлять межличностные коммуникации, основываясь на знаниях психологии человека
- Навыки: управленческой деятельности с использованием основ психологии и социологии.

2.3. Перечень *последующих* учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Связи с общественностью в органах власти», «Инновационный менеджмент», и др..

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

**а) общекультурных (ОК): нет;**

**б) общепрофессиональных (ОПК): ОПК-4**

**в) профессиональных (ПК): ПК-9**

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-4	Понятия: деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловая	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять

	переписка и электронные коммуникации	и переписку и поддерживать электронные коммуникации	деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-9	способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций	и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	и способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа, в том числе 10 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 4 часа лекции, 6 часов семинарские и практические занятия), 62 часа – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2.

Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа (в часах)			Самост. оят. работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Понятие и структура бизнес-коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде. Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях.	6		1				6	Опрос, дискуссия
2	Понятие деловой коммуникации. Средства и виды деловой коммуникации.	6			1			8	Опрос, дискуссия
3	Понятие коммуникативной компетентности в деловой сфере.	6		1				8	Опрос, дискуссия, реферат
4	Деловая коммуникация как процесс: структура коммуникативного процесса и его основные элементы. Показатели эффективности деловой коммуникации как процесса.	6		1	1			8	Опрос, дискуссия
5	“Невербальный язык” партнеров в деловой коммуникации. Убеждение и слушание в деловом общении. Письменные коммуникации в деловой сфере.	6			1			8	Опрос, дискуссия
6	Коммуникативные качества личности и их проявление в деловой коммуникации. Поликультурность в современной деловой коммуникации.	6			1			8	Опрос, дискуссия
7	Организационные коммуникации.	6			1			8	Опрос, дискуссия,

	Стратегические коммуникации в бизнес-организациях.								решение заданий
8	Природа маркетинговых коммуникаций. Формы маркетинговых коммуникаций. Кризисные коммуникации.	6		1	1			8	Опрос, дискуссия, презентация
	<i>Итого</i>	6		4	6			62	

Таблица 3.

**Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций**

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции					Σ общее количество компетенций
		ОПК-4	ПК9		n ...		
Понятие и структура бизнес-коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде. Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях.	7	+	+				2
Понятие деловой коммуникации. Средства и виды деловой коммуникации.	9	+	+				2
Понятие коммуникативной компетентности в деловой сфере.	9	+	+				2
Деловая коммуникация как процесс: структура коммуникативного процесса и его основные элементы. Показатели эффективности деловой коммуникации как процесса.	10	+	+				2
“Невербальный язык” партнеров в деловой коммуникации. Убеждение и слушание в деловом общении. Письменные коммуникации в деловой сфере.	9	+	+				2
Коммуникативные качества личности и их проявление в деловой коммуникации. Поликультурность в современной деловой коммуникации.	9	+	+				2
Организационные коммуникации. Стратегические коммуникации в бизнес-организациях.	9	+	+				2
Природа маркетинговых коммуникаций. Формы маркетинговых коммуникаций. Кризисные коммуникации.	10	+	+				2
<i>Итого</i>	72	+					2

**Краткое содержание каждой темы дисциплины**

**Тема 1. Понятие и структура бизнес-коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде. Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях.**

Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов

коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях.

Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы транзактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.

Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

## **Тема 2. Понятие деловой коммуникации. Средства и виды деловой коммуникации.**

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

## **Тема 3. Понятие коммуникативной компетентности в деловой сфере.**

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

## **Тема 4. Деловая коммуникация как процесс: структура коммуникативного процесса и его основные элементы. Показатели эффективности деловой коммуникации как процесса.**

Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.

Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

### **Тема 5. “Невербальный язык” партнеров в деловой коммуникации. Убеждение и слушание в деловом общении. Письменные коммуникации в деловой сфере.**

Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.

Письменная и устная деловая речь.

Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструкций, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.

Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.

### **Тема 6. Коммуникативные качества личности и их проявление в деловой коммуникации. Поликультурность в современной деловой коммуникации.**

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.

Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.

Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления.

### **Тема 7. Организационные коммуникации. Стратегические коммуникации в бизнес-организациях.**

Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок заслушивание участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.

Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

## **Тема 8. Природа маркетинговых коммуникаций. Формы маркетинговых коммуникаций. Кризисные коммуникации.**

Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения.

Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам.

Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.

Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

### **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения

В процессе самостоятельной работы над курсом студенты должны руководствоваться учебной литературой, рекомендованной в п.8 данной РПД (*Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины*).

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

**Таблица 4.**

**Содержание самостоятельной работы обучающихся**

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
1	Понятие и структура бизнес-коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде. Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях.	7	Опрос, дискуссия
2	Понятие деловой коммуникации. Средства и виды деловой коммуникации.	9	Опрос, дискуссия
3	Понятие коммуникативной компетентности в деловой сфере.	9	Опрос, дискуссия, реферат
4	Деловая коммуникация как процесс: структура коммуникативного процесса и его основные элементы. Показатели эффективности деловой коммуникации как процесса.	10	Опрос, дискуссия
5	“Невербальный язык” партнеров в деловой коммуникации. Убеждение и слушание в деловом общении. Письменные коммуникации в деловой сфере.	9	Опрос, дискуссия
6	Коммуникативные качества личности и их проявление в деловой коммуникации. Поликультурность в современной деловой коммуникации.	9	Опрос, дискуссия
7	Организационные коммуникации. Стратегические коммуникации в бизнес-организациях.	9	Опрос, дискуссия, решение

			заданий
8	Природа маркетинговых коммуникаций. Формы маркетинговых коммуникаций. Кризисные коммуникации.	10	Опрос, дискуссия, презентация

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Письменных работ по учебному плану не предусмотрено, но преподаватель может давать задания в форме эссе и рефератов.

**Видами заданий для самостоятельной работы** могут быть:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками;

ознакомление с нормативными документами;

- учебно-исследовательская работа;
- использование информационных технологий в целях поиска дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, и др.);

др.);

- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- составление библиографии, тестирование и др.

для формирования умений:

- 1) решение вариативных задач и упражнений;
- 2) выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий.

Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

**Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента** могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на практическом занятии;

- согласование тем докладов;

- предоставление студентам методического обеспечения и проведение консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);

- контроль за работой студентов на практическом занятии.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в учебном процессе активных и интерактивных методов и технологий формирования компетенций у студентов:

- лекции с применением мультимедийных и Интернет-технологий;
- проведение семинаров в форме групповых дискуссий, использование деловых игр или с применением Интернет-технологий;
- вовлечение студентов в проектную деятельность (проведение исследований);
- организация и проведение круглых столов с привлечением практических работников органов государственной власти.

### 6.2. Информационные технологии:

При реализации учебного процесса в полном объеме используются возможности (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.);

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle) или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры;

- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;
- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);
- использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

### 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### 6.3.1. Программное обеспечение

2022-2023 уч.г.

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда Образовательный портал ФГБОУ ВО «АГУ»
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система

Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Microsoft Security Assessment Tool. Режим доступа: <a href="http://www.microsoft.com/ru-ru/download/details.aspx?id=12273">http://www.microsoft.com/ru-ru/download/details.aspx?id=12273</a> (Free)	Программы для информационной безопасности
Windows Security Risk Management Guide Tools and Templates. Режим доступа: <a href="http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=6232">http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=6232</a> (Free)	

### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Учебный год	Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
2022/2023	Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». <a href="https://library.asu.edu.ru">https://library.asu.edu.ru</a>
	Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <a href="http://journal.asu.edu.ru/">http://journal.asu.edu.ru/</a>
	Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
	<u>Электронно-библиотечная</u> система elibrary. <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
	Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>
	Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
	Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ». В системе ГАРАНТ представлены федеральные и региональные правовые акты, судебная практика, книги, энциклопедии, интерактивные схемы, комментарии ведущих специалистов и материалы известных профессиональных изданий, бланки отчетности и образцы договоров, международные соглашения, проекты законов. Предоставляет доступ к федеральному и региональному законодательству, комментариям и разъяснениям из ведущих профессиональных СМИ, книгам и обновляемым энциклопедиям, типовым формам документов, судебной практике, международным договорам и другой нормативной информации. Всего в нее включено более 2,5 млн документов. В программе представлены документы более 13 000 федеральных, региональных и местных эмитентов. <a href="http://garant-astrakhan.ru">http://garant-astrakhan.ru</a>
	Единое окно доступа к образовательным ресурсам <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

<https://minobrnauki.gov.ru/>

### Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС)

Учебный год	Наименование ЭБС
2022/2023	Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <a href="https://biblio.asu.edu.ru">https://biblio.asu.edu.ru</a> <i>Учетная запись образовательного портала АГУ</i>
	Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. <a href="http://www.studentlibrary.ru">www.studentlibrary.ru</a> . <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
	Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>
	Электронная библиотечная система IPRbooks. <a href="http://www.iprbookshop.ru">www.iprbookshop.ru</a>

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6.

#### Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Понятие и структура бизнес-коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде. Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях.	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия
2	Понятие деловой коммуникации. Средства и виды деловой коммуникации.	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия
3	Понятие коммуникативной компетентности в деловой сфере.	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия, реферат
4	Деловая коммуникация как процесс: структура коммуникативного процесса и его основные элементы. Показатели эффективности деловой коммуникации	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия

	как процесса.		
5	“Невербальный язык” партнеров в деловой коммуникации. Убеждение и слушание в деловом общении. Письменные коммуникации в деловой сфере.	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия
6	Коммуникативные качества личности и их проявление в деловой коммуникации. Поликультурность в современной деловой коммуникации.	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия
7	Организационные коммуникации. Стратегические коммуникации в бизнес-организациях.	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия, решение заданий
8	Природа маркетинговых коммуникаций. Формы маркетинговых коммуникаций. Кризисные коммуникации.	ОПК-4, ПК-9	Опрос, дискуссия, презентация

*Рекомендуемые типы контроля для оценивания результатов обучения.*

Для оценивания результатов обучения в виде **знаний** используются следующие типы контроля:

- тестирование;
- индивидуальное собеседование,
- письменные ответы на вопросы.

Тестовые задания должны охватывать содержание всего пройденного материала. Индивидуальное собеседование, письменная работа проводятся по разработанным вопросам по отдельному учебному элементу программы (дисциплине).

Для оценивания результатов обучения в виде **умений** и **владений** используются следующие типы контроля:

- практические контрольные задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на простые и комплексные задания.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания применяются для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, в т.ч. задания на индивидуальное или коллективное выполнение проектов, на выполнение практических действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания применяются для оценки владений.

Типы практических контрольных заданий:

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий);
- указать возможное влияние факторов на последствия реализации умения и т.д.

- задания на принятие решения в нестандартной ситуации (ситуации выбора, многоальтернативности решений, проблемной ситуации);
  - задания на оценку последствий принятых решений;
  - задания на оценку эффективности выполнения действия.
- **7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

– **Таблица 7**

– **Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

– **Таблица 8**

– **Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов

Шкала оценивания	Критерии оценивания
2  «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

### **7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине**

#### **Тема 1. Понятие и структура бизнес-коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде. Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях.**

##### **Дискуссионные вопросы**

Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях.

Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.

Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

#### **Тема 2. Понятие деловой коммуникации. Средства и виды деловой коммуникации.**

##### **Дискуссионные вопросы**

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

#### **Тема 3. Понятие коммуникативной компетентности в деловой сфере.**

### **Дискуссионные вопросы**

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

### **Тема 4. Деловая коммуникация как процесс: структура коммуникативного процесса и его основные элементы. Показатели эффективности деловой коммуникации как процесса.**

#### **Дискуссионные вопросы**

Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.

Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

### **Тема 5. “Невербальный язык” партнеров в деловой коммуникации. Убеждение и слушание в деловом общении. Письменные коммуникации в деловой сфере.**

#### **Дискуссионные вопросы**

Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.

Письменная и устная деловая речь.

Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструкций, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.

Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.

### **Тема 6. Коммуникативные качества личности и их проявление в деловой коммуникации. Поликультурность в современной деловой коммуникации.**

#### **Дискуссионные вопросы**

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.

Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.

Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления.

## **Тема 7. Организационные коммуникации. Стратегические коммуникации в бизнес-организациях.**

### **Дискуссионные вопросы**

Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.

Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

## **Тема 8. Природа маркетинговых коммуникаций. Формы маркетинговых коммуникаций. Кризисные коммуникации.**

### **Дискуссионные вопросы**

Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения.

Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам.

Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.

Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

## **Практические задания**

### **Задание 1**

Какое из слов, заключенных в скобки, следует употребить в приведенном отрывке из официального документа?

Гарантийное обслуживание (проводится, осуществляется) только при наличии (правильно, надлежащим образом) (заполненного, оформленного) гарантийного талона. Гарантийный срок (рассчитывается, исчисляется) со дня продажи. В случае полной комплектности товара, сданного на гарантийное обслуживание, возврат денег производится по (минимальной, наименьшей) из цен из (текущего прайс-листа, гарантийного талона и прочих документов, которыми была оформлена покупка) и из цены (такого же, аналогичного) изделия. В случае если при приеме изделия (нельзя, невозможно) (почему-то, каким-либо причинам) (найти,

обнаружить) его однозначную неисправность, попадающую под гарантийный ремонт, товар может быть принят от клиента на "условную гарантию" сроком до 7 дней, в течение которых производится тестировка изделия.

## **Задание 2**

Прочитайте предложения и преобразуйте их в какой-либо официальный документ.

1. Самым главным для нас является повышение жизненного уровня людей нашей страны.

---

---

---

2. Для того чтобы как можно меньше расходовать время машины, ученик должен четко представлять, с какой целью он приходит в компьютерный класс.

---

---

---

3. Это соглашение создавалось с одной целью – координировать деятельность сторон в обеспечении содействия и интеграции страховых рынков России и Украины.

---

---

---

4. Для того чтобы повысить авиационную безопасность Аэрофлота и создать условия для быстрого реагирования на угрозу террористического вмешательства, представители Аэрофлота внесли изменения в планы мероприятий.

---

---

---

## **Задание 3**

Прочитайте предложения, взятые из деловых бумаг. Найдите лексические ошибки, определите характер и исправьте их.

1. Гражданка Сидорова Н. Ф. обратилась с заявлением о разводе брака. 2. Споры нередко доходили до прямых оскорблений во лжи. 3. Пишите Ваши инициалы полностью. 4. Эффективность режима экономики во многом зависит от того, насколько лимитируются финансовые расходы. 5. На вверенной Вам территории необходимо еще возвести баню для жителей села. 6. Сообщаем наши реквизиты: Москва, 123298. Ул. Народного Ополчения.

## **Задание 4**

Устраните в приведенных ниже предложениях ошибки, связанные с нарушением лексической сочетаемости.

1. В этой группировке активы сгруппированы по степени их ликвидности.
2. Стоимостная оценка товаров при бартерной торговле имеет особую роль прежде всего для обеспечения эквивалентности обмена.
3. На современном этапе первостепенное значение играет сдерживание массовой безработицы.
4. Возможную роль в этом процессе имеют дилеры (посредники).
5. В функционировании валютной биржи весьма важную роль имеет центральный банк
6. Важная роль придается мобилизации средств предприятий с помощью введения налоговых льгот на инвестиции из прибыли.
7. Маркетинг включает в себя изучение, регулирование и в какой-то степени формирование спроса и несет важную функцию, обеспечивая обратную связь между предложением и спросом.

## **Задание 5**

Прочитайте языковые обороты, взятые из деловой корреспонденции. Предложите более короткую запись этих оборотов без потери информативности.

Абсолютно новый документ; собранные вместе материалы; продолжающиеся далее инциденты; сотрудничать вместе с Вами; каждый в отдельности считает, что...; приложенное при этом заявление; точно совпадающие данные; повторите снова Ваше предложение; все еще остается нерешенным; я прошу Вас.

### Задание 6

Образуйте устойчивые словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, добавив к первой группе существительных соответствующие прилагательные, ко второй группе существительных - необходимые глаголы. Составьте фразы с полученными словосочетаниями.

1. Приговор, срок, лицо, дети, ответственность, действия, оборона, полномочия, обстоятельства, преступление, наказание, жалоба, пособие, органы, порядок, рассмотрение, контроль, сделка, платеж, счет, цена, право.

**Слова для справки:** возлагается, предоставляется, производится, заключается, выставляется, устанавливается.

### Задание 7

Образуйте устойчивые словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, добавив к первой группе существительных соответствующие прилагательные, ко второй группе существительных - необходимые глаголы. Составьте фразы с полученными словосочетаниями.

1. Приказ, контроль, должностные оклады, выговор, порицание, ошибка, содействие, порядок, выполнение, недоделки, дисциплина, совещание, перестройка, обязанности, обследование, меры.

**Слова для справки:** установить, вынести, оказать, добиться, обеспечить, осуществить, провести, издать, объявить, допустить, установить, ликвидировать, провести, выполнить, обеспечить, принять.

### Задание 8

Найдите случаи нарушения лексической сочетаемости и исправьте их:

Играть роль, играть значение; решить проблему, разрешить ситуацию, разрешить вопрос, решить задачу; представлять интересы, представлять фирму, представлять итоги; рассмотреть вопрос, рассмотреть дело, рассмотреть случай; погашать кредит, погашать задолженность, погашать ссуду; внести предложение, внести вопрос, внести резолюцию; соблюдать правила, соблюдать бюджет, соблюдать законы; возместить ущерб, возместить кредит, возместить предмет аренды.

### Задание 9

В данных словосочетаниях замените выделенные слова близкими по значению. Прочитайте словосочетания с синонимами. Следите за падежной формой зависимых слов и предлогами.

*Обращать* внимание на мелочи, *обосновывать* фактами, *потерпеть* поражение от соперника, *различать* друзей и врагов, *уплатить* за проезд, *рассержен* неудачей, *удивляться* стойкости, *обижен* бестактностью.

**Слова для справки:** уделять внимание, обидеться, удивлен, оплатить, проиграть, основываться, рассердиться, отличать.

### Задание 10

Поставьте слова из скобок в нужную форму.

От кого подано заявление?

(Гаврилук Борис, Кучер Родион, Москаль Анастасия, Хачикян Екатерина, Белоус Сергей, Курач Александр, Матящук Алексей, Кос Сергей)

---

---

Кому адресовано заявление?

(Кузя Алексей, Вазганова Этери, Чередник Артур, Грамович Андрей, Решетняк Максим, Лурве Павел, Романчук Юрий, Леус Ирина, Кравчук Алексей, Ковальчук Юлия, Пак Никита.)

---

---

### **Темы эссе ( рефератов, докладов, сообщений)**

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса теории государства и права, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует формированию правовой культуры у будущего специалиста, закреплению у него знаний по доходам бюджетов всей бюджетной системы РФ, развитию умения самостоятельно анализировать структуру налоговых, неналоговых доходов и межбюджетных трансфертов.

Процесс написания реферата включает в себя:

выбор темы;

подбор литературы и иных источников, их изучение;

составление плана;

написание текста работы и ее оформление;

устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные, проблемные вопросы бюджетных доходов. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции налогового и бюджетного законодательства.

Рекомендованная тематика примерна. Поэтому студент при желании может сам предложить ту или иную тему, согласовав ее предварительно с руководителем семинара.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой путем прочтения соответствующего раздела учебника, конспектов лекций. После того как общее представление о теме сложилось, студенту следует изучить литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень этих источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать работы, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за изменением налогового и бюджетного законодательства.

В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал.

План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы, пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения.

Внимание в реферате акцентируется на новых сведениях, определяется целесообразность обращения к тем или иным проблемам, книгам, статьям и т. п.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные данной науке, избегать непривычных понятий и символов, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем реферата.

Объем реферата — от 5 до 10 машинописных страниц или 10—15 страниц написанного от руки текста.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, дату написания работы.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и, прежде всего, подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска). Для газетной статьи кроме названия и года издания указывают также дату.

Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski, как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент должен докладывать на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7—10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. Свободное изложение значительно улучшает восприятие материала слушателями. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее ознакомились с текстом реферата и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения и доложенного реферата студенту выставляется соответствующая оценка.

### **Вопросы к зачету**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.

18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

**Таблица 9**

**Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>Код и наименование проверяемой компетенции</b>				
ОПК-4 Понятия: деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловая переписка и электронные коммуникации				
1.	Задание закрытого типа	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) контроль за социально-статусными и этикетными нормами; б) признание партнерами ценности и значимости действий друг друга; в) умение партнеров продемонстрировать профессиональные знания в каждой деловой ситуации	б	1
2.		К средствам невербальной	а	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		коммуникации относятся: а) кинесика; б) устная речь; в) информационные технологии		
3.		Грамотные публичные выступления состоят из: а) диалогов и монологов б) нескольких шуток в) кратких речей	а	1
4.		Какой из перечисленных элементов обязательно должен входить в структуру публичной речи: а) подготовка б) вступление в) начало	б	1
5.		В завершении совещания руководитель должен: а) четко сформулировать принятые решения; б) назначить ответственных за исполнение решений в) еще раз выделить основные моменты рассматриваемого вопроса	а,б	1
6.	Задание открытого типа	Дайте определение делового общения	Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере, это межличностное общение с целью организации того или иного вида предметной деятельности: производственной, управленческой, коммерческой и т.д.	3
7.		Представьте характеристику невербальных средств общения	Выделяется несколько основных жестов и поз в невербальном общении: - жесты открытости; жесты подозрительности и скрытности; жесты защиты являются знаками того, что коммуникант чувствует опасность; жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы; жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими; жесты несогласия; жесты лжи	5
8.		Перечислите основные функции публичного выступления	Выделять следующие основные функции публичного	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			выступления: -сообщить некоторую информацию; - выполнить общепринятый ритуал, протокол, этикет; -развлечь аудиторию; - убедить в чем-то аудиторию	
9.		Какие способы используют при подготовке к публичному выступлению?  Для чего необходимы совещания?	Существует четыре основных способа подготовки к публичному выступлению: экспромт, план-конспект, текст выступления. воспроизведение наизусть  совещание выполняет такие функции, как передача информации, оценка ситуации, оценка реакции сотрудников, корректировка совместных действий, выработка решений	3
ПК-9 способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций				
10.	Задание закрытого типа	Результатом процесса межличностного взаимодействия на неформальной основе является а) слух; б) эмпатия; в) ссора; г) обида	а	1
11.		Важным достоинством группового решения является: а) скорость; б) масштабность; в) эффект синергии	в	1
12.		Факторами, вызывающие помехи в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций являются: а)дифтонги; б) шумы; в) адаптеры г) фасеты	б	1
13.		Основные типы коммуникационных систем могут быть представлены в виде: а)круг; б) елочки; в) звезда	а,в	1
14.		Коммуникатор – это: а)объект коммуникации; б)субъект коммуникации; в) предмет коммуникации	б	1
15.	Задание открытого типа	Как определяется степень эффективности межличностной коммуникации?	Степень эффективности межличностной коммуникации определяется по результатам актуализации двух основных социально	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			значимых функций - взаимодействия и воздействия.	
16.		Дайте определение групповой коммуникации	Групповая коммуникация - это такой тип коммуникационного процесса, при котором общение происходит между двумя или большим количеством людей определенной социальной группы или организации в целях осуществления взаимозависимых действий и решения совместных задач.	
17.		<p>Представьте характеристику основных функций организационных коммуникаций</p> <p>Что такое коммуникативные барьеры межличностных, групповых и организационных коммуникаций?</p> <p>Какие барьеры могут возникнуть в организационных коммуникациях?</p>	<p>Основными функциями организационных коммуникаций являются: передача информации; эмоциональное выражение; мотивация; контроль</p> <p>Коммуникативные барьеры - это психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов, или препятствующие взаимопониманию или взаимодействию</p> <p>Речь идет о недостаточном внимании к важности коммуникации; искажение сообщений; информационных перегрузках; неудовлетворительной структуре организационных коммуникациях</p>	5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

#### Критерии оценки теста:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если процент правильно выполненных заданий составляет 90-100%;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если процент правильно выполненных заданий составляет 70-89%;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если процент правильно выполненных заданий составляет 60-69%;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если процент правильно выполненных заданий составляет меньше 50%.

При оценивании ответа на вопросы семинарского занятия учитывается: насколько свободно студент владеет материалом; актуальность представляемого материала; уровень ответов на поставленные по теме сообщения вопросы и др.

При выставлении итоговой оценки (по рейтингу) учитывается:

- посещаемость (студент получает бонусные баллы, если за время семестра не пропустил ни одно занятие);
- работа на семинарских занятиях;
- выполнение всех контрольных работ и заданий;
- участие в научной деятельности кафедры и университета (студент получает бонусные баллы за участие в научной конференции, публикацию статей и т.д.).

**Таблица 10**

**Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 8.1. Основная литература

1. Папкина, О.В., Деловые коммуникации: рек. Советом УМО по образованию в обл. менеджмента в качестве учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 080200.62 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). - М. : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014. - 160 с. – ISBN 978-5-16-006554-0; 978-5-9558-0301-2:
2. Горлова, Г.Н., Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб.пособие. - Астрахань : Астраханский ун-т, 2015. - CD-ROM (75 с.). - (М-во образования и науки РФ, АГУ). - ISBN 978-5-9926-0863-2
3. Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. - М.: Дело, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.html>

б) Дополнительная литература:

4. Кибанов, А.Я., Этика деловых отношений : рек. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов, обуч. по спец. "Управление персоналом". - изд. 2-е ; перераб. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 383 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0:

5. Деловое общение. Деловой этикет : рек. УМЦ "Профессиональный учебник" в качестве учебного пособия для студентов вузов / автор-составитель И.Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 431 с. – ISBN 978-5-238-01337-4:

6. Яковлева Н.Ф., Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие. / Яковлева Н.Ф. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 269 с. - ISBN 978-5-9765-1898-8 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518988.html>

7. Травин В.В., Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. - М.: Дело, 2016. - 136 с. - ISBN 978-5-7749-1088-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.htm>

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля) (см. п.6.3)

- Информационно-правовое обеспечение «Гарант» <http://garant-astrakhan.ru>;

- Справочная правовая система Консультант Плюс. <http://www.consultant.ru>

**Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента».** Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru). *Регистрация с компьютеров АГУ*

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитории с мультимедийным оборудованием, зал открытого доступа в Интернет, библиотечные залы.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).