

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
_____ Е.А. Мацуй

«4» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой русского языка
_____ М.Л. Лаптева

«4» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Составитель	Васильева Ю.А., кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка
Направление подготовки / специальность	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) ОПОП	Менеджмент организации
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2022
Курс	3
Семестр	5

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Цель: формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков, комплексных знаний в области теории и практики управления и осуществления деловых коммуникаций.

1.2. Задачи:

1. Ознакомить учащихся с психологической культурой и этикой деловых коммуникаций.
2. Рассмотреть способы и приемы создания делового имиджа.
3. Раскрыть конкретные методики ведения служебного телефонного разговора, написания деловых писем, приема посетителей и общения с ними.
4. Изучить теории деловых коммуникаций, тактики вербального и невербального воздействия на партнера по общению.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части учебного плана и осваивается в 5 семестре.

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

- «Социология»

Знания: тенденций и факторов социальных процессов, происходящих в мире и в современной России.

Умения: применять общенаучные приемы аргументации, моделирования для анализа социальных процессов и явлений.

Навыки: анализа источников информации об обществе, его подсистемах.

- «История управленческой мысли»

Знания: теории Власти и Лидерства. Статус и авторитет. Действия власти (насилие, доминирование, манипуляция).

Умения: Понимать принципы процессного, системного и ситуационного подходов.

Навыки: анализа менеджмента как науки

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем): Международные отношения; Культура речи и деловое общение; Психология и педагогика профессиональной деятельности.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности: УК-5.

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Основные принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде	ИУК-5.2. Применять принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде	ИУК-5.3. Навыками применения различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объём дисциплины (модуля) составляет 2 зачётные единицы, в том числе 34 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 17 часов лекционных занятий, 17 часов – практические, семинарские занятия и 38 часов – на самостоятельную работу обучающихся).

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Профессиональное общение	5	2	2			6	Устный опрос
Тема 2. Морально-эстетическое регулирование в деловом общении	5	2	4			6	Устный опрос. Самостоятельная работа: подготовка докладов по теме «История мирового этикета», «История этикета в России», «Деловой этикет в России».
Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет	5	3	2			8	Контрольная работа №1: проверка знания основных понятий курса. Решение ситуативных задач. Самостоятельная работа: подготовка задач для работы в микрогруппах. Обсуждение работы в группах.
Тема 4. Речевой этикет и деловая речь	5	4	3			6	Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study
Тема 5. Нормы речевого этикета	5	2	2			6	Устный опрос. Тренинг «Исправление Грамматических и стилистических ошибок в деловой речи». Тренинг эффективного общения. Решение ситуативных задач.

Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения: беседа, дискуссия, презентация, совещание, переговоры, неофициальные встречи	5	4	4			6	Устный опрос. Решение ситуативных задач.
Итого		17	17			38	

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3 – Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		УК-5	
Тема 1. Профессиональное общение.	10	+	1
Тема 2. Морально-эстетическое регулирование в деловом общении.	12	+	1
Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет	13	+	1
Тема 4. Речевой этикет и деловая речь.	13	+	1
Тема 5. Нормы речевого этикета.	10	+	1
Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения: беседа, дискуссия, презентация, совещание, переговоры, неофициальные встречи.	14	+	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Тема 1.

Общение как процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Виды общения. Формы общения. Уровни общения: монолог и диалог. Синтоническая модель общения. Этапы и функции общения. Специфика делового общения. Этикетный кодекс делового общения. Общение и коммуникация. Коммуникация как процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию. Понятие эффективной коммуникации и коммуникативной компетентности. Основные функции коммуникации: информативная, интерактивная, перцептивная, экспрессивная. Способы обеспечения коммуникации (слушание, речь, чтение, письмо). Формы, техника и ошибки слушания. Речь (манера говорить, внешний облик, характер взаимодействия). Структура. Уровни коммуникации – деловой уровень, уровень выражения, уровень апелляции и уровень отношений. Этапы общения: установление контакта; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта

Тема 2. Мораль и нравственность. Предмет этики и этикета делового общения. Нравственные основы деловых отношений. Задачи и цели делового общения. Этические средства и морально оправданные цели. Необходимость этической рефлексии, оправдывающей мотивы вступления в деловое общение. Основные этические требования к деловому общению. Этикет как система табу, иерархий, конвенций. Нравственность и этикет. Нравственные проблемы в этикетном общении. Этикет как знаковое, символическое, ритуализованное поведение. Виды этикета. История делового этикета (придворный церемониал, „Генеральный регламент” Петра 1, правила Г. Форда и Д. Карнеги, „Центр этических проблем” в США). Функции делового этикета (формирование правил, способствующих взаимопониманию; удобство; целесообразность; практичность). Единство морально-этической и эстетической сторон деловой этики и этикета. Этика и этикет делового общения как единый конгломерат.

Тема 3. Характеристика коммуникативного процесса с точки зрения этикетной включенности, стабильности поведения, уравновешенности тактики, выверенности манер общения. Деловое общение и деловой стиль. Направленность делового стиля общения на конструктивный результат. Конструктивная коммуникативная деятельность. Виды неконструктивной коммуникативной деятельности. Принципиальность по существу и по форме (сведение счетов с партнером). Качества участника эффективного делового общения: честность, смелость, равнозначное критическое отношение к „плюсам” и „минусам” коммуникативного процесса, своевременная принципиальность в объективности самооценки. Соглашение как констатация паритета сил. Барьеры эффективной коммуникации и их преодоление. Тип личности и эффективность коммуникации.

Тема 4. Основные черты деловой речи: отход от обычных морфологических норм; широкое употребление специальной лексики, оборотов и речевых формул; несколько упрощенный характер; неполнота грамматического состава предложений и ослабление синтаксических связей. Требования к деловому разговору – правильность речи, точность, краткость и доступность. Деловая риторика. Факторы, влияющие на действенность сообщения. Принципы речевого воздействия (ассоциативность, экспрессивность, интенсивность). Коммуникационные эффекты: визуального воздействия; первых фраз; аргументации; порционного выброса информации; художественной выразительности; остроумия и юмора. Лексические средства выразительности речи (гипербола, эпитет, сравнение, метафора, метонимия, синекдоха, фразеологизмы). Синтаксические средства выразительности речи (риторический вопрос, повтор, анафора и эпифора, риторическое восклицание). Техника речи.

Тема 5. Вежливость как основа речевого этикета. Приветствия, обращения к собеседнику, представление, служебная субординация. Визитные карточки. Формулы речевого этикета, используемые в различных ситуациях.

Тема 6. Деловая беседа, её особенности. Структура деловой беседы и этикетно-деятельностные приемы: вступление в контакт; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; опровержение доводов собеседника; анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников; принятие решения; фиксация договоренности; выход из контакта; анализ результатов беседы и примененной тактики общения. Деловая дискуссия, её этапы: вступление в контакт; постановка проблемы; уточнение предмета общения и позиций (мнений) участников; выдвижение альтернативных вариантов; конфронтация участников; обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства; установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения. Правила, помогающие убедить собеседника. Законы убеждения: закон демонстрации равенства и убеждения, закон этичности и другие. Презентация как способ информировать о деятельности фирмы (организации). Виды и формы презентации с учетом этикетных требований. Программа презентации (деловая, культурная, банкет). Основные правила проведения презентации. Документ презентации организации. Производственные совещания и этикетные требования. Три этапа проведения делового совещания. Этикетные задачи модератора (руководителя совещания). Этикетные средства решения задач модератора.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины «**Деловые коммуникации**» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

К каждому занятию необходимо готовиться по вопросам для собеседования. Для подготовки используйте материал учебников и учебных пособий, ссылки на которые приведены в таблице (в скобках даны номера учебных источников из раздела

Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия по

соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов	Форма работы
Тема 1. Профессиональное общение.	6	Устный опрос.
Тема 2. Морально-эстетическое регулирование в деловом общении.	6	Устный опрос. Самостоятельная работа: Подготовка докладов по теме «История мирового этикета», «История этикета в России», «Деловой этикет в России».
Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет	8	Контрольная работа №1: проверка знания основных понятий курса. Решение ситуативных задач. Самостоятельная работа: подготовка задач для работы в микрогруппах. Обсуждение работы в группах.
Тема 4. Речевой этикет и деловая речь.	6	Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study
Тема 5. Нормы речевого этикета.	6	Устный опрос. Тренинг «Исправление грамматических и стилистических ошибок в деловой речи». Тренинг эффективного общения. Решение ситуативных задач.
Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения: беседа, дискуссия, презентация, совещание, переговоры, неофициальные встречи.	6	Устный опрос. Решение ситуативных задач.
Итого	38	Зачет

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

Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, не предусмотрены.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Профессиональное общение.	Обзорная лекция	Фронтальный опрос. Практическое задание. Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study	Не предусмотрено
Тема 2. Морально-эстетическое регулирование в деловом общении.	Лекция-диалог	Фронтальный опрос. Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study	Не предусмотрено
Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет	Лекция-диалог	Фронтальный опрос. Решение задач. Практическое задание по методу кейч-ноутинг «Комплекс маркетинга»	Не предусмотрено
Тема 4. Речевой этикет и деловая речь.	Лекция-диалог	Фронтальный опрос. Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study	Не предусмотрено
Тема 5. Нормы речевого этикета..	Лекция-диалог	Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения: беседа, дискуссия, презентация, совещание, переговоры, неофициальные встречи.	Лекция-диалог	Фронтальный опрос	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- 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 «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

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

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
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
Google Chrome	Браузер
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
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. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

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 разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Профессиональное общение	УК-5	Фронтальный опрос Практическое задание Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study
Тема 2. Морально-эстетическое регулирование в деловом общении	УК-5	Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study Эссе
Тема 3. Эффективное деловое общение и речевой этикет	УК-5	Фронтальный опрос Решение задач Практическое задание по методу кейс-ноутинг «Комплекс маркетинга»
Тема 4. Речевой этикет и деловая речь	УК-5	Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study
Тема 5. Нормы речевого этикета	УК-5	Фронтальный опрос
Тема 6. Этико-этикетные требования к основным формам делового общения: беседа, дискуссия, презентация, совещание, переговоры, неофициальные встречи.	УК-5	Фронтальный опрос

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
3 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов, выносимых на зачёт

1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения.
2. Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации.
3. Этика как учение о морали. Структура морали. Функции морали.
4. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета. Современные этические принципы деловых отношений.
5. Речевой этикет в деловом общении. Ситуации делового общения и этикетные формулы.
6. Этикет и социальный статус партнера по общению. Правила этикета для говорящего.
7. Виды обращений к партнерам. Правила приветствия, представления.
8. Этика и этикет в общении с коллегами по работе. Этика общения «по горизонтали».
9. Этика и этикет в общении с коллегами по работе. Этика общения «по вертикали».
10. Этика и этикет в общении с коллегами по работе. Гендерный аспект этики деловых отношений.
11. Барьеры в общении. Их виды и пути преодоления.
12. Этика и этикет в устных видах делового общения. Особенности деловой беседы.
13. Этика и этикет в устных видах делового общения. Деловое совещание.
14. Этика и этикет в устных видах делового общения. Деловые переговоры.
15. Этика и этикет делового телефонного разговора.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
1.	Задание закрытого типа	Этика – это (несколько вариантов ответа): а) философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность; б) совокупность норм поведения; в) свод правил поведения разных этикетных ситуациях; г) врождённое качество человеческой психики.	А, Б	1
2.		Принцип утилитарного подхода к этике в сфере деловых отношений заключается в следующем: а) действие считается морально оправданным, если его совершает личность с высоким статусом; б) действие считается морально оправданным, если результат покрывает затраты на совершение действия; в) действие считается морально оправданным, если приносит максимальную пользу максимальному числу лиц.	В	1
3		Выберите из предложенных вариантов те, которые характеризуют деловое общение: а) регламентированность; б) свободный выбор лексических и стилистических средств коммуникации; в) возможность полноценной самореализации в общении благодаря вниманию к личности во всем многообразии её психических, физиологических и эмоциональных особенностей;	Б, В	1

		г) повышенная ответственность сторон за результат общения.		
4		К функциям деловой беседы относятся: а) поддержание деловых контактов, стимулирование деловой активности, взаимное общение работников одной деловой сферы; б) составление плана дальнейшей совместной деятельности, договорённости о совместной реализации поставленной цели, контроль качества выполнения обязательств; в) ограничение партнёра в возможностях его самореализации, манипулятивное воздействие на партнёра с целью реализации своих интересов.	А	1
5		Функциональный стиль, используемый в деловой документации, называется: а) научный, б) публицистический, в) художественный, г) официально-деловой.	Г	1
1	Задание открытого типа	Процесс взаимодействия общественных субъектов, социальных групп, общностей или личностей, в ходе которого происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности, называется...	Этика	2
2		Назовите функции деловой беседы.	Поддержание деловых контактов, стимулирование деловой активности, взаимное общение работников одной деловой сферы	2

3		К этикетным ситуациям в сфере делового общения относятся...	Приветствие, прощание, извинение	2
4		Каковы виды деловых писем в зависимости от структурных признаков?	Официальные и неофициальные	2
5		Назовите виды информации, передаваемые по восходящим каналам коммуникации.	Отчёты о работе отдельных сотрудников или отдела; предложения, связанные с усовершенствованием работы, как на отдельном рабочем месте, так и в отделе или организации в целом; жалобы работников на коллег или непосредственных руководителей; жалобы на условия труда; сигналы о конфликтных ситуациях и т.д.	3–4

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)

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятия</i>	8/5	40	
2.	<i>Выполнение практического задания</i>	5/10	50	
Всего			90	-
Блок бонусов				
4.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	10/1	10	
Всего			10	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
--------------	----------------------------

90–100	5 (отлично)	Зачтено
70–89	4 (хорошо)	
60–69	3 (удовлетворительно)	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

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. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.
2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. – 3-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2013. – 224 с.
3. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 383 с.
4. Кузнецов И. Н. Деловой этикет: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 348 с.
5. Лачугина Ю. Н. Этика деловых отношений: учебное пособие / Ю.Н. Лачугина. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. – 179 с.

8.2. Дополнительная литература

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / под ред. доцента Л.И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. – 338 с.
2. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 370 с.
3. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / М.И. Тимофеев. – М.: Риор, 2018. – 312 с.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: www.studentlibrary.ru.
3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико- педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).