

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

_____ В.Н.Руденко

«28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой философии,
культурологии и теологии

_____ С.А. Храпов

«29» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Коммуникативные технологии и культура делового общения»

Составитель(и)	Закутнов О.И., доцент, к.и.н., доцент кафедры философии, культурологии и теологии
Направление подготовки / специальность	35.04.06 АГРОИНЖЕНЕРИЯ
Направленность (профиль) ОПОП	"ТЕХНОЛОГИИ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ В АГРОПРОМЫШЛЕННОМ КОМПЛЕКСЕ"
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	очная
Год приёма	2023
Курс	1
Семестр	1

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Целями освоения дисциплины (модуля) «Коммуникативные технологии и культура делового общения» являются повысить уровень культуры речи, культуры общения и общей культуры студентов в целом.

1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля): «Коммуникативные технологии и культура делового общения»

- освоение студентами приемов устного публичного выступления;
- развитие их риторических способностей и коммуникативно-речевых умений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Коммуникативные технологии и культура делового общения» относится к обязательной части и осваивается в I семестре.

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

Методы научного исследования

(наименование предшествующей учебной дисциплин)

Знания: информационные технологии для самостоятельного приобретения новых знаний и умений.

Умения: применять информационные технологии для самостоятельного приобретения новых знаний и умений;

Навыки: применения информационные технологии для самостоятельного приобретения новых знаний и умений.

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):

«Инновационный менеджмент».

(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))

Логическая и содержательно-методическая взаимосвязь дисциплины «Инновационный менеджмент» и модуля «Коммуникативные технологии и культура делового общения» обусловлена, как их предметно-тематической смежностью, так и общими компонентами формируемой ими профессиональной компетентности обучающегося.

Результаты будут применимы и в последующих видах профессиональной деятельности выпускников:

- в научно-исследовательской деятельности (осуществление последовательности действий, направленных на получение нового знания об объектах профессиональной деятельности);
- в производственно-прикладной деятельности;
- в проектной 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:

а) универсальных (УК);

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1.1 особенности стиля делового общения ИУК-4.1.2 правила, основы, этикет составления типовой деловой документации на русском и иностранном языках	ИУК 4.2.1 осуществлять академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке ИУК 4.2.2 переводит академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи) с иностранного языка или на иностранный язык; использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	ИУК 4.3.1 стилями делового общения применительно к ситуации взаимодействия, ведение деловой переписки ИУК 4.3.2 навыками поиска источников информации на русском и иностранном языках
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	ИУК-5.1.1 особенности различных культур и наций ИУК-5.1.2 принципы толерантного отношения к культурным особенностям представителей различных этносов и конфессий	ИУК-5.2.1 выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий ИУК-5.2.2 эффективно осуществлять межкультурную и межличностную профессиональную коммуникацию в целях выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции	ИУК-5.3.1 способностью вести эффективную межкультурную коммуникации. ИУК-5.3.2 навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объём дисциплины (модуля) составляет 3 зачётные единицы, в том числе 108 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 24 часа – практические, семинарские занятия), и 84 часа – 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 <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Деловое общение и деловая этика.	1		2			7	семинар
Тема 2. Имидж делового человека			2			7	Контрольная работа №1
Тема 3. Деловой этикет			2			7	семинар
Тема 4. Психологические основы общения.			2			7	семинар
Тема 5. Невербальные средства общения			2			7	семинар
Тема 6. Культура делового общения. Формы общения: монолог, диалог.			2			7	семинар
Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.			2			7	Контрольная работа №2
Тема 8. Публичное выступление			2			7	семинар
Тема 9. Конфликт			2			7	семинар
Тема 10. Служебная этика и этикет в коллективе			2			7	семинар
Тема 11. Этикет руководителя. Стили руководства.			2			7	семинар
Тема 12. Корпоративная культура			2			7	семинар
Итого 108			24			84	Зачёт

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

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

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		УК-4	УК-5	
Тема 1. Деловое общение и деловая этика.	9	УК-4	УК-5	2
Тема 2. Имидж делового человека	9	УК-4	УК-5	2
Тема 3. Деловой этикет	9	УК-4	УК-5	2
Тема 4. Психологические основы общения.	9	УК-4	УК-5	2
Тема 5. Невербальные средства общения	9	УК-4	УК-5	2
Тема 6. Культура делового общения. Формы общения: монолог, диалог.	9	УК-4	УК-5	2
Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.	9	УК-4	УК-5	2
Тема 8. Публичное выступление	9	УК-4	УК-5	2
Тема 9. Конфликт	9	УК-4	УК-5	2
Тема 10. Служебная этика и этикет в коллективе	9	УК-4	УК-5	2
Тема 11. Этикет руководителя. Стили руководства.	9	УК-4	УК-5	2
Тема 12. Корпоративная культура	9	УК-4	УК-5	2
Итого	108			2

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Тема 1. Деловое общение и деловая этика.

Деловое общение. Цель делового общения. Основные пути распространения информации в организации вертикальный и горизонтальный. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная культура. Профессиональная этика. Деловая этика. Золотое правило нравственности.

Тема 2. Имидж делового человека

Современное значение имиджа. Стиль одежды. Классический стиль в одежде. Понятие «деловой мужчина». Одежда для деловой женщины.

Тема 3. Деловой этикет

Функции этикета. Бизнес-этикет. Деловой этикет. Принципы бизнес-этикета. Нормы делового этикета. Речевой (или вербальный) этикет. Светский этикет. Обращения-индексы. Compliments. Визитная карточка.

Тема 4. Психологические основы общения

Темперамент. Характер. Экстраверт. Интроверт. Социальный стереотип. Установки. Концепцию транзактного анализа Э. Берна.

Тема 5. Невербальные средства общения

Невербальное общение. Взгляд (визуальный контакт). Мимика. Жесты. Поза. Походка. Ритмико-интонационные характеристики речи и экстралингвистические средства. Такесические средства. Проксемические средства.

Тема 6. Культура делового общения. Формы общения: монолог, диалог.

Культура речи. Моног. Диалог. Нереклексивное (нейтральное) слушание. Реклексивное (активное) слушание. Сопереживание. Предмет разговора.

Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.

Деловой разговор. Деловая беседа. Структура деловой беседы. Собеседование. Совещание. Деловое совещание. Переговоры. Методы ведения переговоров. Дискуссия.

Тема 8. Публичное выступление

Риторика. Ораторская речь. Ораторское искусство. Подготовка речи. Структура публичного выступления. Контакт с аудиторией. Регламент выступления. Анафора. Использование мультимедийной презентации. Правила по созданию мультимедийных презентаций.

Тема 9. Конфликт

Причины конфликта. Классификация конфликтов. Стадии конфликта. Пять стилей конфликтного поведения. Алгоритм разрешения конфликтных ситуаций. Неза разрешенный конфликт.

Тема 10. Служебная этика и этикет в коллективе

Модель поведения. Служебный этикет. Правило вежливости. Рабочее место сотрудника. Субординация. Распоряжения. Профессиональная компетентность. Работа в коллективе. Трудовой коллектив. Стадии развития коллектива. Классификация взаимоотношений в рабочей группе Р. Блейк и Д. Мутон. Классификация межличностных отношений в системе «руководитель – подчиненный» П. Херси и К. Бланчардом.

Тема 11. Этикет руководителя. Стили руководства.

Нравственно-психологический климат в рабочем коллективе. Анализ производственной ситуации. Нарушения дисциплины и стандартов корпоративного поведения. Процесс подготовки проблемной беседы. Руководство. Стилль руководства. Три стилия руководства психолога. К. Левина. Эффективная работа коллектива. Лидер. «Внутренний» имидж руководителя. «Внешний» имидж руководителя.

Тема 12. Корпоративная культура

Корпоративная культура. Функции корпоративной культуры. Пять механизмов передачи корпоративной культуры. Имидж компании. Дресс-код компании. Традиции и ритуалы корпоративной культуры. Типология корпоративной культуры социолога Ч. Ханди. Типология корпоративной культуру американского специалиста в области управления У. Оучи. Типология корпоративных культур Ф. Бернс и Л. Нельсон. Кодекс корпоративной этики.

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

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

Лекционные и семинарские занятия, при необходимости, проводятся в мультимедийной аудитории (оборудованной компьютером, видеопроектором, Интернет, программное обеспечение). Как на лекционных занятиях, так и на семинарских возможно использование презентаций, видеоматериалов, с последующим их обсуждением.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
<p>Тема 1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОВАЯ ЭТИКА</p> <p>1. Дайте определение понятию «деловое общение». Какова его цель и функции?</p> <p>2. Расскажите об общении как о коммуникации. Каковы причины плохой коммуникации?</p> <p>3. Дайте определение понятиям «коммуникативная компетентность», «коммуникативная культура». Какие личностные качества человека предполагает высокий уровень коммуникативной культуры?</p> <p>4. Охарактеризуйте общение как взаимодействие. С каких позиций может осуществляться взаимодействие?</p> <p>5. Дайте определение понятиям «профессиональная этика», «деловая этика». Какие основные принципы деловой этики Вы знаете?</p>	7	семинар
<p>Тема 2. Имидж делового человека</p> <p>1. Дайте определение понятиям «имидж», «деловой мужчина», «деловая женщина».</p> <p>2. Какие составляющие имиджа Вы знаете? Расскажите о связи имиджа и этикета.</p> <p>3. Какие функции выполняет имидж делового человека?</p> <p>4. Какие факторы влияют на формирование делового имиджа?</p> <p>5. Расскажите об особенностях делового гардероба мужчины.</p> <p>6. Расскажите об особенностях делового гардероба женщины.</p> <p>7. В чем заключается сходство между имиджами делового мужчины и деловой женщины?</p>	7	семинар, контрольная работа
<p>Тема 3. Деловой этикет</p> <p>1. Дайте определение понятию «этикет».</p>	7	семинар

<p>Какие виды этикета Вы знаете? Какие стороны выделяют в этикете? Функции и принципы этикета.</p> <p>2. Чем отличается «Вы-общение» от «Ты-общения»?</p> <p>3. Что включает деловой этикет? Каковы принципы делового этикета?</p> <p>4. Какие основные правила делового этикета Вы знаете?</p> <p>5. Какие основные правила невербального этикета Вы знаете?</p> <p>6. Что такое речевой этикет? Каковы основные правила речевого этикета?</p> <p>7. Расскажите об этикете приветствия.</p> <p>8. Какие правила существуют при обращении к людям? Что такое «обращения-индексы»? Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?</p> <p>9. Чем отличается знакомство в деловом общении от знакомства в светском общении?</p> <p>10. Что такое комплимент? Какую роль играют комплименты в общении? Как правильно делать и принимать комплименты?</p> <p>11. Расскажите о визитной карточке: виды, функции, правила обмена визитками.</p> <p>12. Расскажите об этикете средств коммуникации.</p>		
<p>Тема 4. Психологические основы общения</p> <p>1. Что относят к личностным особенностям собеседника?</p> <p>2. Расскажите о типах темперамента и их влиянии на деловые качества человека.</p> <p>3. Какие психологические механизмы восприятия незнакомого или малознакомого собеседника Вы знаете? Приведите примеры.</p> <p>4. Какие факторы влияют на восприятие незнакомого или малознакомого собеседника? Приведите примеры.</p> <p>5. Расскажите о транзактном анализе.</p> <p>6. Что нужно учитывать, вступая в общение?</p>	7	семинар
<p>Тема 5. Невербальные средства общения</p> <p>1. Какова роль и значение невербальных средств в общении?</p> <p>2. Расскажите о визуальном контакте.</p> <p>3. Что такое мимика?</p> <p>4. Какие группы жестов Вы знаете?</p> <p>5. Как можно трактовать позы и походку?</p> <p>6. Какие ритмико-интонационные характеристики и экстралингвистические средства Вы знаете?</p> <p>7. Что такое такесические средства общения? Почему эта группа невербальных средств</p>	7	семинар

<p>является потенциально конфликтно опасной?</p> <p>8. Какие проксемические средства невербального общения существуют? Почему следует контролировать дистанцию между собеседниками?</p> <p>9. Какие возможности при общении дает знание невербальных средств?</p>		
<p>Тема 6. Культура делового общения. Формы общения: монолог, диалог.</p> <p>1. Какие формы общения существуют?</p> <p>2. Что такое культура речи? Каковы ее основные показатели? Какие виды вопросов вы знаете? В каких ситуациях следует применять тот или иной вид вопросов?</p> <p>3. Каковы типичные ошибки слушания?</p> <p>4. Какие виды слушания вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.</p> <p>5. Какие установки собеседника мешают, а какие помогают в слушании и объективном восприятии информации?</p> <p>6. Перечислите правила эффективного слушания.</p>	7	семинар
<p>Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.</p> <p>1. Дайте определение деловому разговору. Каковы его функции?</p> <p>2. Какие требования предъявляются к деловому разговору?</p> <p>3. Какие формы делового разговора вы знаете?</p> <p>4. Расскажите о деловой беседе. В чем ее преимущества перед другими формами делового разговора.</p> <p>5. Расскажите о структуре и каждом этапе деловой беседы.</p> <p>6. Какие виды собеседования Вы знаете? Какие правила финального собеседования следует соблюдать руководителю?</p> <p>7. Расскажите о совещании. Классификация совещаний. Особенности подготовки и проведения совещаний.</p> <p>8. Что такое «мозговой штурм»? Перечислите условия эффективности «мозгового штурма».</p> <p>9. Расскажите о переговорах. Какие методы и стратегии ведения переговоров Вы знаете?</p> <p>10. Что такое дискуссия? В чем разница между спором и дискуссией?</p> <p>11. Каковы правила ведения дискуссии? Какие приемы ведения дискуссии недопустимы?</p> <p>12. Какие задачи должен решить руководящий</p>	7	Семинар, контрольная работа

дискуссией, когда она является частью проблемного совещания?		
<p>Тема 8. Публичное выступление</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как подготовить выступление перед аудиторией? Раскройте все этапы. 2. Каким принципом следует руководствоваться, планируя свое выступление перед публикой? 3. Какова должна быть структура выступления? Как распределяется время выступления? 4. Какие значимые для публичного выступления факторы Вы можете назвать? 5. Какой из них основной? Какие способы настроиться на выступление перед аудиторией Вы знаете? 6. Как преодолеть страх и волнение перед публичным выступлением? 7. Какие средства невербального общения можно и нужно применять при выступлении перед аудиторией? 8. Какие методы и приемы можно использовать при публичном выступлении? 9. Какие требования существуют к оформлению мультимедийной презентации? 	7	семинар
<p>Тема 9. Конфликт</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение конфликта и охарактеризуйте возможные причины делового конфликта. 2. Как можно классифицировать конфликты? 3. Перечислите субъектов конфликта. 4. Охарактеризуйте стадии протекания конфликта. 5. Какие стратегии конфликтного поведения вы знаете? 6. Какие методы разрешения конфликта существуют? Каков алгоритм разрешения конфликтной ситуации? 7. Какие типы конфликтных личностей существуют? 8. Что такое конструктивный конфликт и стратегия конструктивного поведения в конфликте? 	7	семинар
<p>Тема 10. Служебная этика и этикет в коллективе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое «модель поведения»? 2. В чем отличие и сходство светского и служебного этикета? 3. Какие нормы и правила служебного этикета Вы знаете? 4. Что такое субординация? Как она проявляется в служебных отношениях? 	7	семинар

<p>5. Какими критериями должен руководствоваться руководитель в оценке деятельности подчиненных?</p> <p>6. Какие стадии в развитии коллектива можно выделить?</p> <p>7. Какие классификации взаимоотношений в коллективе Вы знаете?</p> <p>8. Какие типы коллективов выделяют исследователи? Охарактеризуйте их.</p> <p>9. Какие ограничения эффективной работы коллектива могут возникнуть?</p>		
<p>Тема 11. Этикет руководителя. Стили руководства.</p> <p>1. Какие виды бесед ведет руководитель со своими подчиненными?</p> <p>2. Что нужно учитывать при проведении проблемных и дисциплинарных бесед?</p> <p>3. Как следует проводить беседы при приеме на работу и увольнении?</p> <p>4. Какие факторы нужно учитывать, отдавая распоряжение? В каких формах можно отдавать распоряжения? В чем особенности каждой?</p> <p>5. Какие стили руководства Вы знаете? Охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого.</p> <p>6. Из чего складывается имидж руководителя?</p>	7	семинар
<p>Тема 12. Корпоративная культура</p> <p>1. Что такое корпоративная культура?</p> <p>2. Что происходит, если корпоративная культура в компании не сформирована?</p> <p>3. На что влияет формирование и развитие корпоративной культуры?</p> <p>4. Что включает в себя имидж компании?</p> <p>5. На основании чего формируется корпоративная культура?</p> <p>6. Каким образом корпоративная культура помогает решать конфликты между сотрудниками?</p> <p>7. Кто должен формировать и поддерживать культуру компании?</p> <p>8. Какие преимущества от корпоративной культуры получает компания?</p> <p>9. Какие типы корпоративных культур существуют?</p> <p>10. Что такое корпоративный кодекс и каковы его функции?</p> <p>11. Какие виды корпоративных кодексов существуют?</p>	7	семинар

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

Контрольная работа №1

Тема 2. Имидж делового человека

1. Дайте определение понятиям «имидж», «деловой мужчина», «деловая женщина».
2. Какие составляющие имиджа Вы знаете? Расскажите о связи имиджа и этикета.
3. Какие функции выполняет имидж делового человека?
4. Какие факторы влияют на формирование делового имиджа?
5. Расскажите об особенностях делового гардероба мужчины.
6. Расскажите об особенностях делового гардероба женщины.
7. В чем заключается сходство между имиджами делового мужчины и деловой женщины?

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если представлены ответы на все 7 вопросов;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если представлены ответы на 5-6 вопроса;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 3-4 вопроса;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 0-2 вопроса.

Контрольная работа №2

Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.

1. Опишите основные характеристики делового общения.
2. Раскройте этапы делового общения
3. Что такое деловая беседа? Какие виды деловых бесед выделяют?
4. Что такое деловые переговоры? Какие этапы деловых переговоров выделяют ?

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если представлены ответы на все 4 вопроса;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если представлены ответы на 2-3 вопроса;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 1-2 вопроса;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 0-1 вопроса.

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. Деловое общение и деловая этика.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Имидж делового человека	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Деловой этикет	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Психологические основы общения.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Невербальные средства общения	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Культура делового общения. Формы общения: монолог, диалог.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Публичное выступление	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Конфликт	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение</i>	<i>Не предусмотрено</i>

		<i>семинарских заданий</i>	
Тема 10. Служебная этика и этикет в коллективе	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 11. Этикет руководителя. Стили руководства.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 12. Корпоративная культура	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение семинарских заданий</i>	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т.д.));
- 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 интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- 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

Наименование программного обеспечения	Назначение
AdobeReader	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
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. [Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»](http://dlib.eastview.com) <http://dlib.eastview.com>

Имя пользователя: AstrGU

Пароль: AstrGU

2. Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com

3. Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информ-систем» <https://library.asu.edu.ru/catalog/>

4. Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>

5. 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. <http://mars.arbicon.ru>

6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru>

7. Сайт государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» <http://zhit-vmeste.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) «Коммуникативные технологии и культура делового общения» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 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. Деловое общение и деловая этика.	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 2. Имидж делового человека	УК-4, УК-5	Семинар, контрольная работа
Тема 3. Деловой этикет	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 4. Психологические основы общения.	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 5. Невербальные средства общения	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 6. Культура делового общения.	УК-4, УК-5	Семинар

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Формы общения: монолог, диалог.		
Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.	УК-4, УК-5	Семинар, контрольная работа
Тема 8. Публичное выступление	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 9. Конфликт	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 10. Служебная этика и этикет в коллективе	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 11. Этикет руководителя. Стили руководства.	УК-4, УК-5	Семинар
Тема 12. Корпоративная культура	УК-4, УК-5	Семинар

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
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

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

Темы семинарских занятий

Тема 1. Деловое общение и деловая этика.

Вопросы для семинара

1. Дайте определение понятию «деловое общение». Какова его цель и функции?
2. Расскажите об общении как о коммуникации. Каковы причины плохой коммуникации?
3. Дайте определение понятиям «коммуникативная компетентность», «коммуникативная культура». Какие личностные качества человека предполагает высокий уровень коммуникативной культуры?
4. Охарактеризуйте общение как взаимодействие. С каких позиций может осуществляться взаимодействие?
5. Дайте определение понятиям «профессиональная этика», «деловая этика». Какие основные принципы деловой этики Вы знаете?

Тема 2. Имидж делового человека

Вопросы для семинара

1. Дайте определение понятиям «имидж», «деловой мужчина», «деловая женщина».
2. Какие составляющие имиджа Вы знаете? Расскажите о связи имиджа и этикета.
3. Какие функции выполняет имидж делового человека?
4. Какие факторы влияют на формирование делового имиджа?
5. Расскажите об особенностях делового гардероба мужчины.
6. Расскажите об особенностях делового гардероба женщины.
7. В чем заключается сходство между имиджами делового мужчины и деловой женщины?

Тема 3. Деловой этикет

Вопросы для семинара

1. Дайте определение понятию «этикет». Какие виды этикета Вы знаете? Какие стороны выделяют в этикете? Функции и принципы этикета.
2. Чем отличается «Вы-общение» от «Ты-общения»?
3. Что включает деловой этикет? Каковы принципы делового этикета?
4. Какие основные правила делового этикета Вы знаете?
5. Какие основные правила невербального этикета Вы знаете?
6. Что такое речевой этикет? Каковы основные правила речевого этикета?
7. Расскажите об этикете приветствия.
8. Какие правила существуют при обращении к людям? Что такое «обращения-индексы»? Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
9. Чем отличается знакомство в деловом общении от знакомства в светском общении?
10. Что такое комплимент? Какую роль играют комплименты в общении? Как правильно делать и принимать комплименты?
11. Расскажите о визитной карточке: виды, функции, правила обмена визитками.
12. Расскажите об этикете средств коммуникации.

Тема 4. Психологические основы общения.

Вопросы для семинара

1. Что относят к личностным особенностям собеседника?
2. Расскажите о типах темперамента и их влиянии на деловые качества человека.
3. Какие психологические механизмы восприятия незнакомого или малознакомого собеседника Вы знаете? Приведите примеры.

4. Какие факторы влияют на восприятие незнакомого или малознакомого собеседника? Приведите примеры.
5. Расскажите о транзактном анализе.
6. Что нужно учитывать, вступая в общение?

Тема 5. Невербальные средства общения

Вопросы для семинара

1. Какова роль и значение невербальных средств в общении?
2. Расскажите о визуальном контакте.
3. Что такое мимика?
4. Какие группы жестов Вы знаете?
5. Как можно трактовать позы и походку?
6. Какие ритмико-интонационные характеристики и экстралингвистические средства Вы знаете?
7. Что такое такесические средства общения? Почему эта группа невербальных средств является потенциально конфликтно опасной?
8. Какие проксемические средства невербального общения существуют? Почему следует контролировать дистанцию между собеседниками?
9. Какие возможности при общении дает знание невербальных средств?

Тема 6. Культура делового общения. Формы общения: монолог, диалог.

Вопросы для семинара

1. Какие формы общения существуют?
2. Что такое культура речи? Каковы ее основные показатели? Какие виды вопросов вы знаете? В каких ситуациях следует применять тот или иной вид вопросов?
3. Каковы типичные ошибки слушания?
4. Какие виды слушания вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
5. Какие установки собеседника мешают, а какие помогают в слушании и объективном восприятии информации?
6. Перечислите правила эффективного слушания.

Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.

Вопросы для семинара

1. Дайте определение деловому разговору. Каковы его функции?
2. Какие требования предъявляются к деловому разговору?
3. Какие формы делового разговора вы знаете?
4. Расскажите о деловой беседе. В чем ее преимущества перед другими формами делового разговора.
5. Расскажите о структуре и каждом этапе деловой беседы.
6. Какие виды собеседования Вы знаете? Какие правила финального собеседования следует соблюдать руководителю?
7. Расскажите о совещании. Классификация совещаний. Особенности подготовки и проведения совещаний.
8. Что такое «мозговой штурм»? Перечислите условия эффективности «мозгового штурма».
9. Расскажите о переговорах. Какие методы и стратегии ведения переговоров Вы знаете?
10. Что такое дискуссия? В чем разница между спором и дискуссией?
11. Каковы правила ведения дискуссии? Какие приемы ведения дискуссии недопустимы?
12. Какие задачи должен решить руководящий дискуссией, когда она является частью проблемного совещания?

Тема 8. Публичное выступление

Вопросы для семинара

1. Как подготовить выступление перед аудиторией? Раскройте все этапы.
2. Каким принципом следует руководствоваться, планируя свое выступление перед публикой?
3. Какова должна быть структура выступления? Как распределяется время выступления?
4. Какие значимые для публичного выступления факторы Вы можете назвать?
5. Какой из них основной? Какие способы настроиться на выступление перед аудиторией Вы знаете?
6. Как преодолеть страх и волнение перед публичным выступлением?
7. Какие средства невербального общения можно и нужно применять при выступлении перед аудиторией?
8. Какие методы и приемы можно использовать при публичном выступлении?
9. Какие требования существуют к оформлению мультимедийной презентации?

Тема 9. Конфликт

Вопросы для семинара

1. Дайте определение конфликта и охарактеризуйте возможные причины делового конфликта.
2. Как можно классифицировать конфликты?
3. Перечислите субъектов конфликта.
4. Охарактеризуйте стадии протекания конфликта.
5. Какие стратегии конфликтного поведения вы знаете?
6. Какие методы разрешения конфликта существуют? Каков алгоритм разрешения конфликтной ситуации?
7. Какие типы конфликтных личностей существуют?
8. Что такое конструктивный конфликт и стратегия конструктивного поведения в конфликте?

Тема 10. Служебная этика и этикет в коллективе

Вопросы для семинара

1. Что такое «модель поведения»?
2. В чем отличие и сходство светского и служебного этикета?
3. Какие нормы и правила служебного этикета Вы знаете?
4. Что такое субординация? Как она проявляется в служебных отношениях?
5. Какими критериями должен руководствоваться руководитель в оценке деятельности подчиненных?
6. Какие стадии в развитии коллектива можно выделить?
7. Какие классификации взаимоотношений в коллективе Вы знаете?
8. Какие типы коллективов выделяют исследователи? Охарактеризуйте их.
9. Какие ограничения эффективной работы коллектива могут возникнуть?

Тема 11. Этикет руководителя. Стили руководства.

Вопросы для семинара

1. Какие виды бесед ведет руководитель со своими подчиненными?
2. Что нужно учитывать при проведении проблемных и дисциплинарных бесед?
3. Как следует проводить беседы при приеме на работу и увольнении?
4. Какие факторы нужно учитывать, отдавая распоряжение? В каких формах можно отдавать распоряжения? В чем особенности каждой?
5. Какие стили руководства Вы знаете? Охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого.
6. Из чего складывается имидж руководителя?

Тема 12. Корпоративная культура

Вопросы для семинара

1. Что такое корпоративная культура?
2. Что происходит, если корпоративная культура в компании не сформирована?
3. На что влияет формирование и развитие корпоративной культуры?
4. Что включает в себя имидж компании?
5. На основании чего формируется корпоративная культура?
6. Каким образом корпоративная культура помогает решать конфликты между сотрудниками?
7. Кто должен формировать и поддерживать культуру компании?
8. Какие преимущества от корпоративной культуры получает компания?
9. Какие типы корпоративных культур существуют?
10. Что такое корпоративный кодекс и каковы его функции?
11. Какие виды корпоративных кодексов существуют?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он во время ответа полно и логически верно представил необходимый материал, продемонстрировал навыки критического мышления;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он во время ответа полно и логически верно представил необходимый материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он во время ответа неполно или логически неверно представил необходимый материал;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он во время ответа не представил необходимый материал;

Контрольная работа №1

ТЕМА 2. ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

1. Дайте определение понятиям «имидж», «деловой мужчина», «деловая женщина».
2. Какие составляющие имиджа Вы знаете? Расскажите о связи имиджа и этикета.
3. Какие функции выполняет имидж делового человека?
4. Какие факторы влияют на формирование делового имиджа?
5. Расскажите об особенностях делового гардероба мужчины.
6. Расскажите об особенностях делового гардероба женщины.
7. В чем заключается сходство между имиджами делового мужчины и деловой женщины?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если представлены ответы на все 7 вопросов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если представлены ответы на 5-6 вопросов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 3-4 вопроса;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 0-2 вопроса.

Контрольная работа №2

Тема 7. Деловой разговор. Формы делового разговора.

1. Опишите основные характеристики делового общения.
2. Раскройте этапы делового общения
3. Что такое деловая беседа? Какие виды деловых бесед выделяют?
4. Что такое деловые переговоры? Какие этапы деловых переговоров выделяют ?

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если представлены ответы на все 4 вопроса;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если представлены ответы на 2-3 вопроса;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 1-2 вопроса;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если представлены ответы на 0-1 вопрос.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт

1. Дайте определение понятию «деловое общение». Какова его цель и функции?
2. Расскажите об общении как о коммуникации. Каковы причины плохой коммуникации?
3. Дайте определение понятиям «коммуникативная компетентность», «коммуникативная культура». Какие личностные качества человека предполагает высокий уровень коммуникативной культуры?
4. Охарактеризуйте общение как взаимодействие. С каких позиций может осуществляться взаимодействие?
5. Дайте определение понятиям «профессиональная этика», «деловая этика». Какие основные принципы деловой этики Вы знаете?
6. Дайте определение понятиям «имидж», «деловой мужчина», «деловая женщина».
7. Какие составляющие имиджа Вы знаете? Расскажите о связи имиджа и этикета.
8. Какие функции выполняет имидж делового человека?
9. Какие факторы влияют на формирование делового имиджа?
10. Расскажите об особенностях делового гардероба мужчины.
11. Расскажите об особенностях делового гардероба женщины.
12. В чем заключается сходство между имиджами делового мужчины и деловой женщины?
13. Дайте определение понятию «этикет». Какие виды этикета Вы знаете? Какие стороны выделяют в этикете? Функции и принципы этикета.
14. Чем отличается «Вы-общение» от «Ты-общения»?
15. Что включает деловой этикет? Каковы принципы делового этикета?
16. Какие основные правила делового этикета Вы знаете?
17. Какие основные правила невербального этикета Вы знаете?
18. Что такое речевой этикет? Каковы основные правила речевого этикета?
19. Расскажите об этикете приветствия.
20. Какие правила существуют при обращении к людям? Что такое «обращения-индексы»? Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
21. Чем отличается знакомство в деловом общении от знакомства в светском общении?
22. Что такое комплимент? Какую роль играют комплименты в общении? Как правильно делать и принимать комплименты?
23. Расскажите о визитной карточке: виды, функции, правила обмена визитками.
24. Расскажите об этикете средств коммуникации.
25. Что относят к личностным особенностям собеседника?
26. Расскажите о типах темперамента и их влиянии на деловые качества человека.
27. Какие психологические механизмы восприятия незнакомого или малознакомого собеседника Вы знаете? Приведите примеры.
28. Какие факторы влияют на восприятие незнакомого или малознакомого собеседника? Приведите примеры.
29. Расскажите о трансактном анализе.

30. Что нужно учитывать, вступая в общение?
31. Какова роль и значение невербальных средств в общении?
32. Расскажите о визуальном контакте.
33. Что такое мимика?
34. Какие группы жестов Вы знаете?
35. Как можно трактовать позы и походку?
36. Какие ритмико-интонационные характеристики и экстралингвистические средства Вы знаете?
37. Что такое такесические средства общения? Почему эта группа невербальных средств является потенциально конфликтно опасной?
38. Какие проксемические средства невербального общения существуют? Почему следует контролировать дистанцию между собеседниками?
39. Какие возможности при общении дает знание невербальных средств?
40. Какие формы общения существуют?
41. Что такое культура речи? Каковы ее основные показатели? Какие виды вопросов вы знаете? В каких ситуациях следует применять тот или иной вид вопросов?
42. Каковы типичные ошибки слушания?
43. Какие виды слушания вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
44. Какие установки собеседника мешают, а какие помогают в слушании и объективном восприятии информации?
45. Перечислите правила эффективного слушания.
46. Дайте определение деловому разговору. Каковы его функции?
47. Какие требования предъявляются к деловому разговору?
48. Какие формы делового разговора вы знаете?
49. Расскажите о деловой беседе. В чем ее преимущества перед другими формами делового разговора.
50. Расскажите о структуре и каждом этапе деловой беседы.
51. Какие виды собеседования Вы знаете? Какие правила финального собеседования следует соблюдать руководителю?
52. Расскажите о совещании. Классификация совещаний. Особенности подготовки и проведения совещаний.
53. Что такое «мозговой штурм»? Перечислите условия эффективности «мозгового штурма».
54. Расскажите о переговорах. Какие методы и стратегии ведения переговоров Вы знаете?
55. Что такое дискуссия? В чем разница между спором и дискуссией?
56. Каковы правила ведения дискуссии? Какие приемы ведения дискуссии недопустимы?
57. Какие задачи должен решить руководящий дискуссией, когда она является частью проблемного совещания?
58. Как подготовить выступление перед аудиторией? Раскройте все этапы.
59. Каким принципом следует руководствоваться, планируя свое выступление перед публикой?
60. Какова должна быть структура выступления? Как распределяется время выступления?
61. Какие значимые для публичного выступления факторы Вы можете назвать?
62. Какой из них основной? Какие способы настроиться на выступление перед аудиторией Вы знаете?
63. Как преодолеть страх и волнение перед публичным выступлением?
64. Какие средства невербального общения можно и нужно применять при выступлении перед аудиторией?
65. Какие методы и приемы можно использовать при публичном выступлении?
66. Какие требования существуют к оформлению мультимедийной презентации?
67. Дайте определение конфликта и охарактеризуйте возможные причины делового конфликта.

68. Как можно классифицировать конфликты?
69. Перечислите субъектов конфликта.
70. Охарактеризуйте стадии протекания конфликта.
71. Какие стратегии конфликтного поведения вы знаете?
72. Какие методы разрешения конфликта существуют? Каков алгоритм разрешения конфликтной ситуации?
73. Какие типы конфликтных личностей существуют?
74. Что такое конструктивный конфликт и стратегия конструктивного поведения в конфликте?
75. Что такое «модель поведения»?
76. В чем отличие и сходство светского и служебного этикета?
77. Какие нормы и правила служебного этикета Вы знаете?
78. Что такое субординация? Как она проявляется в служебных отношениях?
79. Какими критериями должен руководствоваться руководитель в оценке деятельности подчиненных?
80. Какие стадии в развитии коллектива можно выделить?
81. Какие классификации взаимоотношений в коллективе Вы знаете?
82. Какие типы коллективов выделяют исследователи? Охарактеризуйте их.
83. Какие ограничения эффективной работы коллектива могут возникнуть?
84. Какие виды бесед ведет руководитель со своими подчиненными?
85. Что нужно учитывать при проведении проблемных и дисциплинарных бесед?
86. Как следует проводить беседы при приеме на работу и увольнении?
87. Какие факторы нужно учитывать, отдавая распоряжение? В каких формах можно отдавать распоряжения? В чем особенности каждой?
88. Какие стили руководства Вы знаете? Охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого.
89. Из чего складывается имидж руководителя?
90. Что такое корпоративная культура?
91. Что происходит, если корпоративная культура в компании не сформирована?
92. На что влияет формирование и развитие корпоративной культуры?
93. Что включает в себя имидж компании?
94. На основании чего формируется корпоративная культура?
95. Каким образом корпоративная культура помогает решать конфликты между сотрудниками?
96. Кто должен формировать и поддерживать культуру компании?
97. Какие преимущества от корпоративной культуры получает компания?
98. Какие типы корпоративных культур существуют?
99. Что такое корпоративный кодекс и каковы его функции?
100. Какие виды корпоративных кодексов существуют?

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия				
1.	Задание закрытого типа	Общение - это... 1) заучивание правил при овладении культурой	3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		взаимопониманий; 2) Чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание; 3) сложный процесс установления и развития контактов между людьми		
2.		Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения: 1) отвечая на звонок, представьтесь; 2) убедиться в точности сведений, которые намерены сообщить; 3) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?» 4) отвечать на все звонки	3	1
3.		Для деловой переписки, особенности языка и стиля характерно: 1) нейтральный тон письма; 2) панибратское общение 3) большой объем текста	1	1
4.		Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем: 1) По вербальным средствам общения 2) По невербальным средствам общения 3) Все ответы верны 4) Все ответы не верны	3	1
5.		Метод быстрого написания деловых писем: 1) использование клише для выражения	1	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>просьбы, предложения, приглашения и т.п.</p> <p>2) аккуратность, быстрота, внятность.</p> <p>3) использование вводных слов и выражений</p>		
6.	Задание открытого типа	Что такое этика делового общения?	Этика делового общения – это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в процессе деятельности.	2
7.		Что такое деловая беседа?	Деловая беседа – это передача или обмен информации, мнениями или проблемами.	2
8.		Что такое общение?	Общение – сложный процесс установления и развития контактов между людьми	2
9.		Что такое деловое общение?	Деловое общение – это разговор двух или более людей, которое подчинено решению определенной задачи.	2
10.		Что такое восприятие в деловом общении?	Восприятие в деловом общении – это целостный образ партнера по общению на основе его внешнего вида и поведения.	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.				
1.	Задание закрытого типа	Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон это: 1) избегание 2) компромисс 3) соперничество 4) приспособление	2	1
2.		Основой возникновения конфликта является: 1) мотив 2) предмет конфликта 3) стороны конфликта	2	1
3.		Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень: 1) конструктивный конфликт 2) деструктивный конфликт 3) межличностный конфликт	1	1
4.		Нормами этикета являются: 1) Упорство, настойчивость 2) Принципиальность, беспрекословность 3) Вежливость, тактичность	3	1
5.		Определенные, обобщенные и стабильные правила поведения людей отображаются: 1) в традициях 2) в ритуалах 3) в обрядах	1	1
6.	Задание открытого типа	Что такое конфликт?	Конфликт – это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах	2
7.		Что такое этикет?	Этикет - это набор общепринятых правил личного поведения в вежливом обществе, обычно в форме	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			этического кодекса, который определяет ожидаемое и принятое социальное поведение, соответствующее конвенциям и нормам, соблюдаемым обществом, социальным классом или социальной группой.	
8.		Что такое конфликт деструктивного уровня?	Деструктивные (дисфункциональные) конфликты – это конфликты, препятствующие принятию грамотных решений и эффективному взаимодействию между субъектами конфликта.	2
9.		Что такое межличностный конфликт?	Межличностный конфликт – это всегда столкновение нескольких участников каждый из которых отстаивает свою позицию, выступая против интересов и мнений остальных участников события. Развиваясь, конфликт обычно проходит пять последовательных ступеней: возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликта, проявление конфликтного поведения, углубления конфликта, разрешение конфликта.	2
10.		Что такое межкультурный конфликт?	Межкультурным конфликтом называют ситуацию, в которой между различными культурными группами возникает столкновение на базе их	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			мировоззренческих, религиозных, этических или иных воззрений, на почве определенных культурных обстоятельств.	

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.	Выступления на семинарских занятиях:	по 100 балльной шкале	100	по расписанию
2.	Участие в выполнении индивидуального задания	до 2 баллов	10	по расписанию
3.	Участие в учебной дискуссии	до 1 балла	2	по расписанию
4.	Участие в дискуссии	0,2-0,5 балла	2	по расписанию
5.	Контрольная работа(6)	0-5 баллов за каждую работу	10	по расписанию
Всего			40	
Блок бонусов				
6.	Творческий подход к выполнению заданий	1 балл за задание	10	по расписанию
7.	Активность на семинарских при обсуждении проблем	0,5 балла		
8.	Отсутствие пропусков занятий	2 балла		
Всего			50	
Дополнительный блок				
9.	<i>Зачет</i>	в форме устного ответа на вопросы зачета		по расписанию
Всего			50	
ИТОГО			100	

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

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

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
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
Ниже 60		

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. 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.
2. Деловое письмо : учебно-справочное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - М. : Дашков и К°, 2007. - 196 с.
3. Браим И. Н. Культура делового общения : учеб. - 2-е изд. - Мн. : ИП Эксперспектива, 2000. - 174 с.
4. Горлова Г.Н. Деловое общение : учеб.пособие. - Астрахань : Астраханский ун-т, 2015. - 75 с.
5. 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).
6. Деловое общение : учебно-методическое пособие / Е.Я. Букина, Е.В. Климакова - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778218277.html> (ЭБС «Консультант студента»)
7. Колтунова, М. В. Деловое письмо : что нужно знать составителю. - М. : Дело, 2000. - 111 с.
8. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации : доп УМО по образованию в обл. произв. менеджмента в качестве учеб. пособия для студентов, обучающихся по спец. 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания", а также по

направлению подгот. 080200 "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент"). - М. : ИНФРА-М, 2014. - 190 с.

9. Корпоративный этикет и культура общения // Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие. - М., 2008. - С. 333-391.
10. Кузнецов И.Н., Деловое общение / Кузнецов И.Н. - М. : Дашков и К, 2013. - 528 с.
URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017391.html> (ЭБС «Консультант студента»)
11. Лосева О.А. Культура делового общения [Электронный ресурс] : Конспект лекций. - М. : Равновесие, 2006. - 1 электрон. диск (CD-ROM). - (Электронный учебник). - Романова А.П. Коммуникативная культура: этикет и здоровый образ жизни : учебное пособие. - Астрахань : Сорокин Роман Васильевич, 2015. - 272 с.
12. Служебный этикет // Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие. - М., 2008. - С. 90-171.
Этикет делового общения // Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие. - М., 2008. - С. 50-89.

8.2. Дополнительная литература

13. Самыгин С.И. Деловое общение : рек. ГОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учеб. пособия для студентов высшего профессионального образования ... "Антикризисное управление" и другим спец. и направлениям "Менеджмент": 080507 "Менеджмент организации", 080105 "Финансы и кредит", 080500 "Менеджмент", 080109 "Бухгалтерский учет, анализ и аудит". - М. : КНОРУС, 2010. - 440 с.
14. Мальханова И. А. Деловое общение : рек. УМО по рекламе при МГИМО МИД РФ в качестве учеб. пособ. - М. : Академический Проект, 2003. - 224 с.
15. Деловое общение и профессиональная деятельность // Самоукина Н. Психология профессиональной деятельности. - СПб., 2003. - С.62-92.
16. Кайгородов Б.В. Деловое общение, его виды и формы // Стратегическое планирование инновационной деятельности и способы коммерциализации научно-технической продукции 20-25 октября 2008 г. Программа мероприятий и материалы школы-семинара / сост. Р.М. Зарипов; под ред. И.Ю. Петровой. - Астрахань, 2008. - С. 108-120.
17. Этикет / Сост. Н.И. Ушаков, Е.В. Романова. - М. : Лукоморье, Темп МБ, 1999. - 352 с.
-
18. Пост Э. Этикет : пер. с англ. - 2-е изд. - М. : МАИК "Наука / Интерпериодика", 2000. - 800 с.
19. Этикет и культура поведения : метод. рек. для студентов-практикантов / сост. В.П. Бездухов. - Самара, 1992. - 24 с.
20. Этикет в деловом общении // Самыгин, С.И. Деловое общение : рек. ГОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учеб. пособия для студентов высшего профессионального образования ... "Антикризисное управление" и другим спец. и направлениям "Менеджмент": 080507 "Менеджмент организации", 080105 "Финансы и кредит", 080500 "Менеджмент", 080109 "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - М., 2010. - С. 269-288.
21. Речевая культура молодого специалиста / Е.Н. Барышникова, Е.В. Клепач, Н.А. Красс - М. : ФЛИНТА, 2013. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893497700.html> (ЭБС «Консультант студента»)
22. Культура профессиональной речи / Н.Ю. Тяпугина, А.М. Абрамова, В.В. Девяткина, Е.А. Додыченко, Т.В. Иванова, О.В. Никитина, С.С. Фолимонов - М. : ФЛИНТА, 2015. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976523500.html> (ЭБС «Консультант студента»)

23. Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. - М. : ФЛИНТА, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>(ЭБС «Консультант студента»)
24. Эффективное речевое общение (базовые компетенции) / Сковородников А.П. - Красноярск : СФУ, 2014. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763830422.html>(ЭБС «Консультант студента»)
25. Кузнецов И.Н., Деловое письмо / Кузнецов И.Н. - М. : Дашков и К, 2012. - 196 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394016103.html>(ЭБС «Консультант студента»)
26. Соколова О.И., Культура речевой коммуникации : учеб. пособие для бакалавров, специалистов и магистров неязыковых вузов / О.И. Соколова, Н.А. Шабанова, С.М. Федюнина - М. : ФЛИНТА, 2019. - 136 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507203.html>(ЭБС «Консультант студента»)
27. Рязанова Л.З., Культура речи : учебное пособие / Л.З. Рязанова, Н.К. Гарифуллина, Г.С. Гаязова. - Казань : Издательство КНИТУ, 2013. - 144 с. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788214320.html>(ЭБС «Консультант студента»)
28. Зарайченко В.Е., Этикет государственного служащего: учебное пособие / В.Е. Зарайченко. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 445 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222212844.html>(ЭБС «Консультант студента»)
29. Котюрова М.П., Культура научной речи : текст и его редактирование / Котюрова М.П. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 280 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976502796.html>(ЭБС «Консультант студента»)
30. Зинковская Н.Я., Культура научной и деловой речи: учеб. пособие / - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2013. - 76 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778222564.html>(ЭБС «Консультант студента»)
31. Кузьмина Е.Г., Деловая культура и психология управления: учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова - М. : ФЛИНТА, 2015. - 250 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524361.html>(ЭБС «Консультант студента»)
32. Лысова Т.В., Культура научной и деловой речи: учеб. пособие / Т.В. Лысова, Т.В. Попова. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 157 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976510555.html>(ЭБС «Консультант студента»)
33. Гончарова Т.В., Речевая культура личности: практикум / Т.В. Гончарова, Л.П. Плеханова. - 3-е изд. стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 240 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976510777.html>(ЭБС «Консультант студента»)
34. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / Л.М. Загорская - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220171.html>(ЭБС «Консультант студента»)
35. Русский язык и культура речи / Бронникова Ю.О. - М. : ФЛИНТА, 2014. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507630.html>(ЭБС «Консультант студента»)
36. Интернет-коммуникация как новая речевая формация / Колокольцева Т.Н., Лутовинова О.В. - М. : ФЛИНТА, 2017. URL:

- <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976513105.html>(ЭБС «Консультант студента»)
37. Эффективное речевое общение (базовые компетенции). Словарь-справочник / под ред. Сковородникова А.П. - Красноярск : СФУ, 2012. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763826754.html>(ЭБС «Консультант студента»)
38. Садовская В.С., Основы коммуникативной культуры : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. деятельность", дисциплина ОПД.Ф.11 - "Основы коммуникат. культуры" / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : ВЛАДОС, 2011. - 206 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785691015427.html>(ЭБС «Консультант студента»)
39. Русский язык и культура речи. Практикум / Ипполитова Н.А., Князева О.Ю., Савова М.Р.; под ред. Ипполитовой Н.А. - М. : Проспект, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193103.html>(ЭБС «Консультант студента»)

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

40. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru> Учетная запись образовательного портала АГУ
41. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru. Регистрация с компьютеров АГУ
42. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

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).