

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И.Т. ТРУБИЛИНА»

Факультет управления
Педагогики и психологии



УТВЕРЖДЕНО:
Декан, Руководитель подразделения
Кудряков В.Г.
(протокол от 17.05.2024 № 8/1)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
« ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Государственное и муниципальное управление

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора: 2024

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Очно-заочная форма обучения – 4 года 8 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.
в академических часах: 72 ак.ч.

Разработчики:

Доцент, кафедра педагогики и психологии Кох М.Н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 №1016

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кубанский государственный аграрный университет	Руководитель образовательной программы	Белкина Е.Н.	Согласовано	22.04.2024, № 31
2		Руководитель образовательной программы	Белкина Е.Н.	Согласовано	07.06.2024
3	Педагогики и психологии	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Лесных Ю.Г.	Согласовано	24.04.2024, № 8
4	Управления	Председатель методической комиссии/совета	Нестеренко М.А.	Согласовано	16.05.2024, № 5

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование теоретических основ коммуникативной компетентности, мотивации, лидерства и власти в профессиональной деятельности, выработка навыков решения стандартных коммуникативных задач и умений взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами.

Задачи изучения дисциплины:

- получение теоретических основ знаний по проблеме коммуникационного со-провождения деятельности органов государственной и муниципальной власти ;
- формирование умений применения технологий взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами ;
- формирование навыков ведения деловой переписки, решения стандартных коммуникативных задач в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, использования диалогического общения для сотрудничества в коммуникации..

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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

УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

Знать:

УК-4.1/Зн3 аспекты деловых коммуникаций, вербальные и невербальные средства общения

Уметь:

УК-4.1/Ум3 Выбирать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами

Владеть:

УК-4.1/Нв3 пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения при взаимодействии с партнерами

УК-4.2 Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках.

Знать:

УК-4.2/Зн3 информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач

Уметь:

УК-4.2/Ум3 использовать информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач

Владеть:

УК-4.2/Нв3 навыками применения информационно-коммуникационных технологий в деловом общении

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

Знать:

УК-4.3/Зн3 Структуру текста деловых писем. Классификация и основные виды деловых писем

Уметь:

УК-4.3/Ум3 вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции

Владеть:

УК-4.3/Нв3 навыками ведения деловой переписки

УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;
- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;
- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других;
- адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

Знать:

УК-4.4/Зн3 приемы активного слушания, публичного выступления, ведения спора, дискуссии, технологиями критики в деловой коммуникации

Уметь:

УК-4.4/Ум3 преодолевать коммуникативные барьеры, выстраивать эффективную стратегию поведения в конфликте, применять правила критики

Владеть:

УК-4.4/Нв3 навыками публичного выступления, ведения спора, дискуссии, технологиями критики в деловой коммуникации

УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

Знать:

УК-4.5/Зн2 основы перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

Уметь:

УК-4.5/Ум2 выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

Владеть:

УК-4.5/Нв2 владеть умениями по выполнению перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

ПК-П9 Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти

ПК-П9.1 Применяет навыки деловой коммуникации в устной и письменной формах для решения задач в области профессиональной деятельности

Знать:

ПК-П9.1/Зн1 основы деловой беседы, переговоров, совещания для решения задач в области профессиональной деятельности

Уметь:

ПК-П9.1/Ум1 применять навыки деловой беседы, переговоров, совещания для решения задач в области профессиональной деятельности

Владеть:

ПК-П9.1/Нв1 навыками организации и ведения деловой беседы, переговоров, совещания для решения задач в области профессиональной деятельности

ПК-П9.2 Организует взаимодействие и применяет технологии взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами

Знать:

ПК-П9.2/Зн1 Знает правила организации взаимодействия органа публичной власти, СМИ, общественных институтов и граждан

Владеть:

ПК-П9.2/Нв1 Владеет навыками организации взаимодействия органа публичной власти, СМИ, общественных институтов и граждан

ПК-П9.3 Обеспечивает информационную открытость государственных и муниципальных органов власти

Знать:

ПК-П9.3/Зн1 Знает способы обеспечения информационной открытости государственных и муниципальных органов власти

Уметь:

ПК-П9.3/Ум1 Умеет обеспечивать информационную открытость государственных и муниципальных органов власти

Владеть:

ПК-П9.3/Нв1 Владеет навыками обеспечения информационной открытости государственных и муниципальных органов власти

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Очно-заочная форма обучения - 4.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период	удоемкость сы)	удоемкость ЭТ)	ая работа всего)	ая контактная (часы)	(часы)	е занятия сы)	ие занятия сы)	ьная работа сы)	ая аттестация сы)
--------	-------------------	-------------------	---------------------	-------------------------	--------	------------------	-------------------	--------------------	----------------------

обучения	Общая тру (час)	Общая тру (ЗЕТ)	Контактн (часы,	Внеаудиторна работа	Зачет	Лекционн (ча	Практичес (ча	Самостоятел (ча	Промежуточ (ча
Четвертый семестр	72	2	51	1		20	30	21	Зачет
Всего	72	2	51	1		20	30	21	

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Зачет (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Четвертый семестр	72	2	15	1		6	8	57	Зачет
Всего	72	2	15	1		6	8	57	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие с результатами освоения программы
Раздел 1. Коммуникация в деловом общении. Средства общения	34		10	14	10	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
Тема 1.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	6		2	2	2	
Тема 1.2. Вербальные средства в деловой коммуникации	6		2	2	2	
Тема 1.3. Невербальные средства в деловой коммуникации	6		2	2	2	

Тема 1.4. Коммуникативные барьеры и трудности в деловом общении	8		2	4	2	ПК-П9.1 ПК-П9.2 ПК-П9.3
Тема 1.5. Конфликты в деловом общении	8		2	4	2	
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций	38	1	10	16	11	
Тема 2.1. Переговоры в деловой коммуникации	6		2	2	2	
Тема 2.2. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации	8		2	4	2	
Тема 2.3. Деловое совещание. Практика организации и проведение	8		2	4	2	
Тема 2.4. Система внешних коммуникаций организации	9		2	4	3	
Тема 2.5. Публичное выступление в деловой коммуникации	7	1	2	2	2	
Итого	72	1	20	30	21	

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотношенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Коммуникация в деловом общении. Средства общения	35		4	4	27	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
Тема 1.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	4		2	2		
Тема 1.2. Вербальные средства в деловой коммуникации	8				8	
Тема 1.3. Невербальные средства в деловой коммуникации	8				8	
Тема 1.4. Коммуникативные барьеры и трудности в деловом общении	10			2	8	
Тема 1.5. Конфликты в деловом общении	5		2		3	
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций	37	1	2	4	30	ПК-П9.1 ПК-П9.2

Тема 2.1. Переговоры в деловой коммуникации	8				8	ПК-П9.3
Тема 2.2. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации	5			2	3	
Тема 2.3. Деловое совещание. Практика организации и проведение	7		2	2	3	
Тема 2.4. Система внешних коммуникаций организации	8				8	
Тема 2.5. Публичное выступление в деловой коммуникации	9	1			8	
Итого	72	1	6	8	57	

5. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Коммуникация в деловом общении. Средства общения

(Очная: Лекционные занятия - 10ч.; Практические занятия - 14ч.; Самостоятельная работа - 10ч.; Очно-заочная: Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 27ч.)

Тема 1.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.)

1. Понятие общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Аспекты деловой коммуникации
4. Цифровая коммуникация в деловой среде

Тема 1.2. Вербальные средства в деловой коммуникации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Самостоятельная работа - 8ч.)

1. Человеческая речь как источник информации и средство межличностного взаимодействия.
2. Слушание в решении коммуникативных задач
3. Стили письма и речи деловом взаимодействии и переписке
4. Деловая переписка. Классификация деловых писем.

Тема 1.3. Невербальные средства в деловой коммуникации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Самостоятельная работа - 8ч.)

1. Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии.
2. Интерпретация и контроль невербального поведения.
3. Репрезентативная система в деловой коммуникации

Тема 1.4. Коммуникативные барьеры и трудности в деловом общении

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 8ч.)

1. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и деловом общении
2. Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций.
3. Манипуляции в деловом общении

Тема 1.5. Конфликты в деловом общении

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

1. Конфликты в межличностном и групповом взаимодействии.
2. Специфические жанры деловой коммуникации: спор, дискуссия, полемика, дебаты
3. Обратная связь в деловой коммуникации. Правила критики

Раздел 2. Формы деловых коммуникаций

(Очная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 10ч.; Практические занятия - 16ч.; Самостоятельная работа - 11ч.; Очно-заочная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 30ч.)

Тема 2.1. Переговоры в деловой коммуникации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Самостоятельная работа - 8ч.)

1. Деловые переговоры. Отличие переговоров от других видов деловой коммуникации
2. Способы ведения переговоров
3. Подготовка к переговорам

Тема 2.2. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
3. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении

Тема 2.3. Деловое совещание. Практика организации и проведение

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
2. Основные элементы делового совещания
3. Организация и ведение делового совещания. Правила поведения для участников.

Тема 2.4. Система внешних коммуникаций организации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 3ч.; Очно-заочная: Самостоятельная работа - 8ч.)

1. Связи организации с общественностью. Имидж организации
2. Организация работы по связям с государственными структурами
3. Коммуникации с инвесторами

Тема 2.5. Публичное выступление в деловой коммуникации

(Очная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 2ч.; Очно-заочная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Самостоятельная работа - 8ч.)

1. Виды речи.
2. Подготовка публичного выступления
3. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
4. Культура речи делового человека

6. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Коммуникация в деловом общении. Средства общения

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

Укажите последовательность объектов алгоритма восприятия собеседника в общении:

- 1) речь: ритм, громкость, темп
- 2) содержание сообщения собеседника
- 3) мимика, жесты, поза, походка
- 4) внешний облик

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

2. Прочитайте текст и установите соответствие

Процесс общения представляет собой сочетание взаимосвязанных с собой компонентов – сторон общения. Каждая сторона в процессе общения выполняет свою задачу.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Выполняемая задача	Сторона общения
А Передача информации партнеру по общению	1 перцептивная
Б Восприятие и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания	2 коммуникативная
В Взаимодействие между общающимися индивидами, то есть в обмене не только знаниями, но и действиями	3 интерактивная
Г	4 аффективная

3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Невербальные средства общения дополняют, замещают вербальные средства. Основным инструментом является тело человека и пространство общения. Наука изучает инструменты невербальной коммуникации, обозначив их терминами

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Инструмент невербального общения	Термин обозначающий инструмент
А общение людей прикосновениями (похлопываниями, рукопожатиями и т.д.)	1 кинесика
Б использования человеком пространства в процессе передачи информации	2 ольфакторная система
В Совокупность телодвижений (жесты, мимика)	3 проксемика
Г	4 такесика

4. Прочитайте текст и установите соответствие

В ситуации общения возникаю трудности, связанные с препятствиями всякого рода на пути понимания собеседниками друг друга.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Характеристика ситуации общения	Вид барьера
А Чувство, которое вызывает коммуникатор, передается и на сообщаемую им информацию	1 барьер отношений
Б Любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению	2 стилистический барьер
В Недостатки речи собеседника: неправильное произношение звуков, слишком тихая /громкая речь, «проглатывание» слов.	3 барьер субъективной

5. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Укажите правильную последовательность действий при критике работы, выполненной работником:

- 1) Совместная разработка стратегии решения проблемы
- 2) Обсуждение допущенных ошибок
- 3) Позитивная оценка
- 4) Принятие решения

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

6. Прочитайте текст и установите соответствие

Человек выбирает стратегию поведения в конфликте в зависимости от мотивов поведения и своих личностных особенностей.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Тип реагирования в конфликте

- А избегание
Б сотрудничество
В приспособление
Г соперничество отношений

Мотивация поведения в

- 1 Активно-оборонительное поведение
- 2 Социальный мотив
- 3 Ориентация на сохранение своего Я
- 4 Ориентация на сохранение
- 5 Мотивация к сохранению социальных отношений в ущерб общей цели и

задачам.

7. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице

Укажите правильную последовательность элементов структуры делового письма

- 1) Заголовок
- 2) Основная часть
- 3) Заключение
- 4) Подпись
- 5) Обращение
- 6) Вводный абзац

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

8. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Объективно существующая или воображаемая проблема является _____ конфликта

9. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Манипуляции – это вид _____ воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

10. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Укажите наиболее верную стратегию поведения в конфликте, в ситуации, когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять; когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования; когда у вас нет

другого выбора

- а) Компромисс
- б) Сотрудничество
- в) Соперничество
- г) Избегание
- д) Уход

11. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Стиль языка, отличающийся консервативностью, наличием речевых стандартов-клише именуется _____ стиль

12. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Приём в социальной перцепции помогающий прочувствовать, эмоционально понять другого – это _____.

13. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Укажите, что что из перечисленного является механизмом рефлексии, помогающим адаптации и установлению контактов в обществе:

- а) интерпретация поступков и чувств другого человека
- б) эмоциональное чувствование и сопереживание другому
- в) попытка поставить себя на место партнёра по общению
- г) способность человека понять, как он воспринимается партнером по общению

14. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Укажите важное преимущество устной речи в сравнении с письменной

- а) эмоциональность, образность, наличие обратной связи
- б) использование разнообразных художественных средств
- в) использование сложных предложений
- г) обязательная логическая последовательность

15. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Укажите наиболее эффективный стиль слушания, в ситуации, когда целью общения является сбор информации:

- а) нейтральное
- б) оборонительное
- в) вежливое
- г) селективное
- д) активное

Раздел 2. Формы деловых коммуникаций

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Деловая коммуникация- взаимодействие партнеров по поводу общего дела. Каждая ситуация взаимодействия деловых партнеров направлена на решение определенных задач и которые определяют формат взаимодействия.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Задачи взаимодействия

Форма деловой коммуникации

А поиск наиболее эффективных путей сотрудничества, координации и распределения выполняемой работы, разрешения возникающих затруднительных вопросов, обмена информацией и контактами

1 переговоры

Б достигнуть соглашения между всеми участниками и найти решение проблемы

2 беседа

В понять мотивацию потенциального сотрудника,
его ценности и определить, будет ли он подходить
к культуре компании и вам, как работодателю

3 совещание

Г налаживании обратной связи в рамках компании,
что дает возможность увидеть
картину рабочего процесса, оценить его качество,
уровень эффективности и проблемы

4 собеседование

5 конфликт

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

2. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в
таблице.

1 2 3 4

Укажите правильную последовательность блоков Резюме кандидатом на должность:

- 1) Образование
- 2) ФИО
- 3) Дополнительные сведения
- 4) Достижения
- 5) Опыт работы, профессиональные навыки

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

3. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в
таблице.

Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Укажите правильную последовательность этапов деловой беседы:

- 1) Аргументирование
- 2) Опровержение доводов собеседника
- 3) Начало беседы
- 4) Передача информации.
- 5) Принятие решения.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Последствием увеличения числа приглашенных на совещание является
_____ среднего коэффициента участия (или отдачи) присутствующих

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Метод переговоров, который основывается на поиске такого результата решения проблемы,
который был бы обоснован справедливыми нормами независимо от воли и желания каждой из
сторон – это метод _____ переговоров

6. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор

Укажите, в каких признаках в большей мере проявляется интерактивный аспект манипуляции:

- а) соблюдение партнерами установленных норм общения
- б) стремлении к превосходству над партнером по общению
- в) в необходимости взаимодействия партнеров
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения
- д) информационное воздействие на партнера по общению

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Очная форма обучения, Четвертый семестр, Зачет

Вопросы/Задания:

1. Вопрос 1

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

2. Вопрос 2

Коммуникативный процесс и его элементы

3. Вопрос 3

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения

4. Вопрос 4

Стили письма и речи

5. Вопрос 5

Стили письма и речи

6. Вопрос 6

Деловая переписка

7. Вопрос 7

Невербальные средства в деловой коммуникации

8. Вопрос 8

Язык жестов в деловом общении

9. Вопрос 9

Диагностика и интерпретация невербального поведения партнера по общению

10. Вопрос 10

Деловой разговор по телефону

11. Вопрос 11

Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет. Внутренняя сеть: интранет

12. Вопрос 12

Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер

13. Вопрос 13

Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины

14. Вопрос 14

Технология манипуляции в деловой коммуникации. Организационно-процедурные приемы манипуляций

15. Вопрос 15

Критика в деловой коммуникации

16. Вопрос 16

Конфликт в межличностном и групповом взаимодействии

17. Вопрос 17

Стратегии поведения в конфликте

18. Вопрос 18

Специфические жанры деловой коммуникации: спор, дискуссия, полемика, дебаты

19. Вопрос 19

Репрезентативная система в деловой коммуникации

20. Вопрос 20

Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Феномен «раппорт» в деловой коммуникации

21. Вопрос 21

Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении

22. Вопрос 22

Функции и принципы обратной связи

23. Вопрос 23

Формы обратной связи

24. Вопрос 24

Виды обратной связи

25. Вопрос 25. Задания к зачету УК-4

Задание 1

Градоначальник обходит заключенных в одной из тюрем Харькова в годы гражданской войны:

- ☐ За что сидишь?
- ☐ За фармазон.
- ☐ Это что такое?
- ☐ Медное кольцо за золото продал,
- ☐ Ты за что?
- ☐ У фраера бочата из скулы принял.
- ☐ Ты что, не русский?
- ☐ Это карманщик, ваше благородие. Говорит, что часы из кармана у какого-то господина вытащил.

Какой стиль речи описан в отрывке?

Задание 2

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчиком.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

Задание 3

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Милый мой голубчик Анечка, получил твое милое письмо, и очень мне грустно было читать, как детишки заплакали, когда я уехал. Милые голубчики! Скажи им сейчас же, что папа их помнит, целует и в Петербург зовет. Обнимаю и целую непрерывно и благословляю. Я, Аня, все нездоров: нервы очень раздражены, а в голове как тукан, все точно кружится. Никогда еще даже после самых сильных припадков не бывало со мной такого состояния. Очень тяжело. Точно сон и дремота и меня все разбудить не могут. Отдохнуть бы надо хоть недельки две от работы и заботы непрерывной – вот что... (Достоевский Ф. М.).

Задание 4

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Периодически осматривать соединения шлангов с клапаном, насосом и штуцерами, водосборников с баком стиральным и баком центрифуги, для чего машину переворачивать на крышку корпуса. Соединения должны обеспечивать водонепроницаемость стыков и надежность крепления замками. Замки (их десять: три – на клапане, два – на насосе, два – на штуцере бака центрифуги и по одному – на водосборниках бака центрифуги и бака стирального и на выходном штуцере ниши).

Задание 5

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

В наши дни приходится сталкиваться с тем, что взаимодействие человека с окружающей его природой нередко ведет к неожиданным и нежелательным последствиям, хотя оно предполагает благие намерения. Воздвигли завод азотных удобрений, но рыжие «лисы хвосты», тянущиеся из труб, загубили в округе растительность. Очистили с помощью гербицидов рисовое поле от сорняков, но, сбросив с полей ядовитую воду, заморили рыбу в соседней речке.

Так как же быть? Перегородить планету заборами заповедников и заказников, замедлить темпы воздействия человека на природу? Такие планы утопичны и обречены на провал. Тургенев устами одного из своих любимых героев справедливо сказал: природа не храм, а

мастерская, и человек в ней работник.

Задание 6 Определите правильность высказываний:

1. Эффективнее приводить в устном выступлении точные цифры.
2. Эффективнее приводить цифры в сопоставлении.
3. Эффективнее заменять глаголы на существительные.
4. Дополнительные конкретные детали в устном выступлении ослабляют речевое воздействие.
5. Повтор основных мыслей в устном выступлении только раздражает аудиторию.
6. Риторических фигур в речи оратора должно быть мало.
7. Выразительность речи оратора зависит от эмоциональности оратора.
8. Важную информацию лучше помещать в конце фразы.

Задание 7. Дать простое, популярное определение следующим словам и составить с ними предложение:

1. Альтернатива, альянс, анахронизм, апелляция, априори, аутсайдер,
2. Дайджест, джихад (иначе: «газават»), диаспора, ди-джей, диск-жокей,
3. Камуфляж, коммюнике, коррупция, ксенофобия, лоббировать, маргинал,
4. Паблик рилейшнз (или пиар), плюрализм, презентация, продюсер, саммит,
5. Шовинизм, экстремальный, эксцесс, эпатаж, шоу, элита.

Задание 8. Дано 3 сценария, в которых обратная связь имеет решающее значение, сформулируйте фразы для эффективной обратной связи руководителя подчиненному:

1. Если сотрудник не сделал проект вовремя.
2. Если работник не ставит реалистичные цели.
3. Если работник выглядит отстраненным.

Задание 9. Дано 3 сценария, в которых обратная связь имеет решающее значение, сформулируйте фразы для эффективной обратной связи руководителя подчиненному

1. Если работник не проявляет инициативу.
2. Если сотрудник допустил ошибку.
3. Если сотрудник был груб с коллегой.
4. Если работник не может наладить коммуникацию и взаимодействие с коллегами

Задание 10.

1. Если работник сплетничает.
2. Если работник плохо самоорганизован.
3. Если производительность сотрудника снизилась.

Задание 11

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.

13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 12

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

Проведите примеры ситуаций деловых коммуникаций, в которых возможно использование каждого из приведенных крылатых выражений и фразеологизмов.

Задание 13

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить:
 - а) восьмиклассника;
 - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.

Задание 14

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.
2. Изучить курс эффективного общения:
 - а) нового сотрудника фирмы;
 - б) директора фирмы.
3. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
 - а) молодую женщину;
 - б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 15

Приведите убедительное доказательство факта:

1. а) дачный участок – это прекрасно;
б) дача – это чемодан без ручки.
2. а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;
б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Публичное выступление. Определение целевой установки. Подбор материала

27. Вопрос 27

Деловая беседа как форма деловой коммуникации

28. Вопрос 28

Этапы проведения деловой беседы

29. Вопрос 29

Типы собеседников в деловой беседе

30. Вопрос 30

Деловое совещание и заседание

31. Вопрос 31

Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении

32. Вопрос 32

Этапы проведения собеседований. Практика организации и проведения.

33. Вопрос 33

Типичные ошибки на собеседовании

34. Вопрос 34

Виды деловой беседы

35. Вопрос 35

Практика организации и проведения делового совещания

36. Вопрос 36

Публичное выступление

37. Вопрос 37

Основные элементы делового совещания: Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания

38. Вопрос 38

Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.

39. Вопрос 39

Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания

40. Вопрос 40

Публичное выступление

41. Вопрос 41

Как завоевать и удержать внимание аудитории

42. Вопрос 42

Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия.

43. Вопрос 43

Система внешних коммуникаций организации

44. Вопрос 44

Организация работы по связям с государственными структурами

45. Вопрос 45

Связи организации с общественностью.

46. Вопрос 46

Информационные кампании.

47. Задания к зачету ПК-П9

Задание 1. На совещании присутствует очень приятный собеседник, добродушный, трудолюбивый, инициативный, оптимистичный. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию Вы займете по отношению к нему? Как возможно привлечь его к помощи в сложной ситуации, возникающего не-согласия со стороны других участников, нивелирования трудных оппонентов в обсуждении?

Задание 2. Собеседник часто выходит за рамки профессиональной беседы, проявляет нетерпеливость, несогласие, обсуждает на повышенных тонах, возбужден и раздражителен. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию лучше занять по отношению к нему?

Задание 3. Собеседник уверен, что знает все наилучшим образом, любит высказаться по каждому поводу с высоты своего драгоценного мнения, на все имеет свой ответ. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию будет лучше занять по отношению к нему?

Задание 4. Собеседник слишком словоохотлив, не прочь поговорить на отвлеченные темы, никуда не торопится, поэтому ему не жаль бесполезно потраченного времени, часто прерывает ход беседы незначительными дополнениями. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию можно занять по отношению к нему?

Задание 5. Собеседник проявляет неуверенность, особенно в публичных выступлениях, предпочитает отсидеться в уголке, промолчать, чтобы не чувствовать себя глупо. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию займете по отношению к нему?

Задание 6. Хладнокровность этого собеседника часто озадачивает, его отстраненность, сдержанность, замкнутость вводит в заблуждение. Невозможно определить его отношение, почувствовать настроение, он вне времени и пространства. Определите тип собеседника и собственную позицию по отношению к нему?

Ход рассуждений: тип собеседника – хладнокровный, «включать» его в обсуждение, заинтересовать его в обмене опытом, в перерывах узнать причину поведения

Задание 7. Этого собеседника не волнует тема совещания, он охотнее проспал бы всю беседу или занялся собственными делами. Определите тип собеседника и собственные действия по отношению к нему.

Задание 8. Как правило, на совещании может присутствовать важная личность с большим самомнением, не способностью воспринимать критику в свой адрес, но с удовольствием критикующая альтернативы других участников совещания. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию определите по отношению к нему?

Задание 9. Собеседник «засыпает» вопросами, по поводу и без спрашивает, уточняет, чем уводит присутствующих в сторону от конкретного обсуждения проблемы. Что за тип собеседника описан, Ваши действия?

Задание 10.

Составить зачин на тему: «Как организовать свой рабочий день» (для всех желающих); «Секрет эффективных управленческих решений» (аудитория руководителей высшего звена)

Задание 11

Составить основную часть выступления: «Тайм менеджмент для руководителя» (аудитория профессионалов); «резервы психики человека» (не-однородная разновозрастная аудитория), «эффективные приемы на деловом совещании» (управленцы среднего звена).

Задание 12

Составить заключение публичной речи «Ключ к проведению успешных переговоров» (профессиональная аудитория), «Как противостоять манипулятору» (молодежная аудитория), «Жить не старея» (персонал какой-либо не медицинской организации, учреждения)

Задание 13

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет

себя до-статочно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш преды-дущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он стано-вится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задание 14

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов кри-тики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и ба-лагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня про-изошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Веро-ятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 15

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов кри-тики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших под-чиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 16

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов кри-тики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 17

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем дол-жен завершиться этот инцидент?

Задание 18

В последние две недели качество работы вашего заместителя значитель-но сни-зилось. Этот человек постоянно выглядит раздраженным, усталым и нервным, не справляется со своими служебными обязанностями и ме-шает работе пер-сонала. Вы гордитесь своим замечательным офисом, в котором все ладят между собой. Перемены в поведении вашего зама уже сказались на всей рабочей атмо-сфере — плохо всем. Что вы предпримете?

Очно-заочная форма обучения, Четвертый семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-П9.1 ПК-П9.2 ПК-П9.3

Вопросы/Задания:

1. Промежуточная аттестация
Соответствует материалам по очной форме подготовки

2. Промежуточная аттестация
Соответствует материалам по очной форме подготовки

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Иваев М. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Иваев М. И.. - Самара: ПГУТИ, 2021. - 114 с. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/301088.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - 1 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 190 с. - 978-5-16-100957-4. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/1819/1819407.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С. В. Короткий,. - Деловые коммуникации - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 90 с. - 978-5-4487-0472-7. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Тимофеев, М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - 2 - Москва: Издательский Центр РИОР, 2018. - 120 с. - 978-5-16-004215-2. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/0927/927383.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <http://psyjournals.ru/> - Портал психологический изданий
2. <http://psychologytoday.ru/> - Интернет-журнал Психология сегодня
3. <http://edu.kubsau.local> - Образовательный портал КубГАУ
4. <http://elibrary.ru> - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
5. <http://www.kremlin.ru> - Портал Президента РФ. Электронный ресурс

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1 Microsoft Windows - операционная система.
- 2 Microsoft Office (включает Word, Excel, Power Point) - пакет офисных приложений.

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- 1 Гарант - правовая, <https://www.garant.ru/>
- 2 Консультант - правовая, <https://www.consultant.ru/>
- 3 Научная электронная библиотека eLibrary - универсальная, <https://elibrary.ru/>

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Университет располагает на праве собственности или ином законном основании материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата, специалитета, магистратуры по Блоку 1 "Дисциплины (модули)" и Блоку 3 "Государственная итоговая аттестация" в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне его. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды могут быть созданы с использованием ресурсов иных организаций.

Лекционный зал

17гд

Облучатель-рециркулятор воздуха 300 - 0 шт.

Проектор Epson EB-685W - 0 шт.

9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности.

Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodle.

Методические указания по формам работы

Лекционные занятия

Передача значительного объема систематизированной информации в устной форме достаточно большой аудитории. Дает возможность экономно и систематично излагать учебный материал. Обучающиеся изучают лекционный материал, размещенный на портале поддержки обучения Moodle.

Практические занятия

Форма организации обучения, проводимая под руководством преподавателя и служащая для детализации, анализа, расширения, углубления, закрепления, применения (или выполнения) разнообразных практических работ, упражнений) и контроля усвоения полученной на лекциях учебной информации. Практические занятия проводятся с использованием учебно-методических изданий, размещенных на образовательном портале университета.

Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением зрения:

- устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;

- при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением слуха:

- письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;

- при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы,

тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;

- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;

- увеличение продолжительности проведения аттестации;

- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями зрения:

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскостную информацию в аудиальную или тактильную форму;

- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;

- использование инструментов «лупа», «проектор» при работе с интерактивной доской;

- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;

- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;

- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;

- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчетливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;

- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;

- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;

- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;

- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей):

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное

оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие):

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскостную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания):

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы;
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.

10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина "Деловые коммуникации" ведётся в соответствии с календарным учебным планом и расписанием занятий по неделям. Темы проведения занятий определяются тематическим планом рабочей программы дисциплины.