



Негосударственное частное некоммерческое
образовательное учреждение высшего образования
«Армавирский гуманитарно-социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор НЧНОУ ВО «АГСИ»

_____ А.С.Токарь
«24» июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.О.22 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИЯ**

Направление подготовки:

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): Бухгалтерский учет, анализ и аудит

**Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная
(2020,2021,2022 год набора)**

Армавир, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование у обучающихся способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Задачи дисциплины:

- овладение навыками делового общения и ведения различных типов деловых переговоров, в зависимости от целей и задач, поставленных в процессе партнерского взаимодействия, с учетом особенностей международного и межкультурного этикета собеседников;

- овладение основными способами формирования коммуникативных способностей человека;

- формирование практических навыков риторики, делового взаимодействия и психологического воздействия на собеседника.

Воспитательной задачей является формирование гражданской позиции, активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего общечеловеческие гуманистические и демократические ценности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение и коммуникация» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Деловое общение и коммуникация» изучается на 3 курсе заочной формы обучения, во 2 семестре очной формы обучения, 3 семестре очно-заочной формы обучения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК 3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Знает: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основные принципы командной работы. Умеет: выявлять особенности поведения и интересы участников командной работы, определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели; Владеет: навыком анализировать аспекты межличностных и групповых коммуникаций

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.1. Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия	Знает: принципы построения устного высказывания на русском и иностранном языках; принципы деловой устной коммуникации этические нормы речевой коммуникации; правила и возможности применения ИКТ при осуществлении профессионального взаимодействия на русском и иностранном языках; Умеет: вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета и используя различные стратегии; аргументировано отстаивать свои позиции, передавать профессиональную информацию в деловых социальных сетях с использованием современных средств ИКТ; Владет: навыками ведения деловых переговоров на государственном и иностранном (ых) языках;
---	---	--

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- сущность понятий 'деловое общение', 'коммуникация', 'коммуникативный процесс', 'коммуникативное пространство' и современных методологических подходов к их анализу;
- основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении;
- теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- базовые нормы делового общения;

уметь:

- действовать в ситуации конфликта, преодолевать коммуникативные барьеры, эффективно применять психологические механизмы позитивного воздействия на деловое общение;
- осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.

владеть:

- навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и 'грязных технологий', парирования приемов 'психологической' и 'информационной' войны;
- навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;
- навыками организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	3 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	40,2	40,2

Аудиторные занятия всего, в том числе:	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Контактные часы на аттестацию (зачет)	0,2	0,2
Консультация	2	2
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	31,8	31,8
Контроль	-	-
ИТОГО:	72	72
Общая трудоемкость	2	2

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	3 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	36,2	36,2
Аудиторные занятия всего, в том числе:	32	32
Лекции	16	16
Практические занятия	16	16
Контактные часы на аттестацию (зачет)	0,2	0,2
Консультация	2	2
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	35,8	35,8
Контроль	-	-
ИТОГО:	72	72
Общая трудоемкость	2	2

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	3 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	12,2	14,2
Аудиторные занятия всего, в том числе:	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Контактные часы на аттестацию (зачет)	0,2	0,2
Консультация	2	2
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	55,8	55,8
Контроль	4	4
ИТОГО:	72	72
Общая трудоемкость	2	2

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)	Индекс компетенции
Тема 1. Природа, сущность, содержание понятий этика деловых отношений	Понятие, предмет и объект этики и психологии деловых отношений. Содержание понятий этика и психология деловых отношений. Происхождение и сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «этикет», их соотношение между собой и с понятиями «обычай», «традиция», «манеры». Общение как инструмент этики и психологии деловых отношений. Нравственный смысл регуляции поведения	УК-3 УК-4

	человека. Единство внутреннего и внешнего в поведении человека как критерий уровня его культуры. Чувство собственного достоинства и уважение к другим как базовые моральные ценности. Структура профессиональной морали. Формы существования профессиональной морали. Этика деловых отношений как структурный элемент системной модели корпоративной культуры, одна из форм выражения миссии организации, ее корпоративного духа. Объективные причины актуализации проблемы этики и психологии деловых отношений в современной России. Соблюдение требований этики деловых отношений как один из критериев оценки профессионализма и деловой репутации как каждого сотрудника, так и организации в целом	
Тема 2. Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений	Определение организационной культуры, ее функции, признаки и типы. Культурная идентификация и функции культуры. Признаки и типы организационной культуры. Функции организационной культуры. Модели организационной культуры. Культура власти. Культура роли. Культура задачи. Культура личности. Психологические аспекты формирования и поддержания организационной культуры. Влияние этики и психологии деловых отношений на эффективность работы организации. Культура, социальная ответственность и этика деловых отношений	УК-3 УК-4
Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Виды общения. Характеристики делового общения. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Определение и структура процесса коммуникации. Условия эффективности вербальных коммуникаций. Психологические явления в процессе коммуникации. Коммуникационные цепочки. Влияние организационной структуры на информационные потоки. Стили профессионального общения: авторитарный, манипулятивный, гуманистический и другие. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты в деловых отношениях. Современные психотехнологии убеждающего воздействия. Моральные регуляторы человеческих отношений. Этические проблемы в организации: макроуровень и микроуровень. Нравственный аспект взаимоотношений организации с государством, обществом, гражданами, партнерами, поставщиками, клиентами, со своими работниками, с окружающей средой. Этические кодексы: виды, назначение, содержание. Механизмы реализации требований этических кодексов	УК-3 УК-4
Тема 4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания. Этические и психологические особенности в различных формах деловой коммуникации. Деловой разговор. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания. Торги. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Протокол ведения переговоров. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты. Правила ведения собеседования. Требования этикета к деловой переписке. Публичная речь. Презентации. Самопрезентация.	УК-3 УК-4
Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового	Психология общения и организационные коммуникации. Определение и структура процесса коммуникации. Условия эффективности вербальных коммуникаций. Виды вербальной коммуникации. Средства электронного общения. Невербальное	УК-3 УК-4

этикета	общение. Индивидуальные различия в общении. Психологические явления в процессе коммуникации. Неформальное общение. Влияние организационной структуры на информационные потоки. Основные черты современного этикета: ситуационный, регламентирующий характер, классификация правил по признакам статуса, возраста, пола. Особенности делового этикета: упрощение требований, связанных с половыми различиями. Несимметричность служебных отношений, ее отражение в требованиях современного делового этикета. Общие принципы делового этикета: принцип гуманизма, целесообразности, эстетической привлекательности, следования традициям, субординации, паритетности	
Тема 6. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	Нравственная основа этикета. Этикет как специфический институт общественной жизни, способ регуляции деловых отношений, составная часть культуры человека, совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений. Функциональное назначение современного делового этикета. Единство знаний, умений и навыков в овладении требованиями современного делового этикета. Функции делового этикета: информационная; функция стандартизации моделей индивидуального и группового поведения; функция обеспечения социального контроля и социального влияния; функция дипломатии, политической борьбы; функция идентификации с окружающими, создания психологического комфорта. Закономерности межличностных отношений как объективно существующая устойчивая связь явлений, накладывающих отпечаток на характер этих взаимоотношений (закономерность неопределенности отклика, т.е. зависимость восприятия внешних воздействий от личностных особенностей, конкретной ситуации; закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки, т.е. зависимость оценки нравственных качеств людей и самооценки от степени взвешенности и корректности оценивающего; закономерность искажения смысла информации, т.е. многовариантность трактовки понятийного состава языка, различия в восприятии информации; закономерности психологической защиты, т.к. ведущий мотив социального поведения – сохранение личного статуса, собственного достоинства).	УК-3 УК-4
Тема 7. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	Руководитель и подчиненный: правила межличностных отношений. Стили руководства, их отражение в этикете. Критерии выбора модели поведения. Управление нравственными отношениями в коллективе. Морально-психологический климат коллектива, факторы его формирования и поддержания. Личные качества руководителя и подчиненных как источники напряженности в коллективе или оптимизма. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Признаки, определяющие «трудного» руководителя. Модели поведения подчиненных во взаимоотношениях с «трудным» руководителем. Правила конструктивной критики, последовательность их соблюдения в процессе беседы. Приемы конструктивной критики. Установки на восприятие критики. Правила решения конфликтных ситуаций. Ситуация распоряжения. Выбор между приказанием, поручением и просьбой. Ситуации поощрения и наказания, увольнения, делового общения: правила поведения	УК-3 УК-4

	руководителя и подчиненного. Способы регулирования межличностных отношений в коллективе: проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений; учет социально-психологических процессов и явлений в коллективе в интересах оптимального функционирования организации; целенаправленное систематическое обучение персонала современным технологиям нормативного взаимодействия; регулирование межличностных отношений.	
Тема 8. Основы ораторского искусства	Понятия «ораторское искусство», «риторика», «красноречие». Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Методы достижения эффекта речевого воздействия: эффект визуального имиджа; эффект первых фраз; эффект аргументации; эффект квантового выброса информации; эффект интонации и паузы; эффект художественной выразительности; эффект релаксации; эффект дисперсии. Культура речи, ее основные показатели в деловом общении. Средства выразительности деловой речи: варьирование тональностью; выделение главных мыслей; постановка риторических вопросов; использование форм диалога; призыв к действиям; включение образных сравнений, примеров; применение повторов; демонстрация заинтересованности и убежденности. Основные законы риторики. Подготовка речи. Структура речи. Способы словесного оформления публичного выступления. Логические и интонационно-мелодические закономерности речи.	УК-3 УК-4
Тема 9. Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса	Понятие международного этикета, его обусловленность культурными традициями страны, национальным характером и менталитетом, религиозной ориентацией. Необходимость знания национальных особенностей общения и культурно-психологических различий партнеров как неотъемлемое условие делового успеха. Элементы международного делового этикета: ситуации обращения, представления, знакомства, приветствия, порядок рассадки в автомобиле, за столом переговоров. Формы обращения и светские титулы, принятые в международном деловом этикете. Правила дарения подарка и принятия его. Требования к внешнему облику. Правила международной переписки. Формулы выражения просьбы, благодарности, 9 извинения, заключительной фразы. Заключительная формула вежливости. Требования к оформлению адресата. Национальные особенности делового этикета. Понятие международной вежливости как основа дипломатического протокола. Этикет Государственного герба, Государственного флага, Государственного гимна, государственного визита, официальных подарков. Совокупность общепринятых в международной практике правил этикета, почтительности и взаимного уважения. Переговорный процесс – как тип деловых отношений. Психологические механизмы переговорного процесса. Согласование целей и интересов. Стремление к взаимному доверию сторон. Обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон. Переговорный процесс как технология. Способы подачи позиции. Принципы конструктивного взаимодействия. Тактические приемы на переговорах с учетом этики и психологии деловых отношений.	УК-3 УК-4

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Природа, сущность, содержание понятий этика деловых отношений	2	-	2	2
Тема 2. Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений	2	-	2	4
Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений	2	-	2	4
Тема 4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	2	-	2	4
Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета	2	-	2	4
Тема 6. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	2	-	2	4
Тема 7. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	2	-	2	2
Тема 8. Основы ораторского искусства	2	-	2	4
Тема 9. Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса	2	-	2	3,8
Итого (часов)	18	-	18	31,8
Форма контроля	ЗАЧЕТ			

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Природа, сущность, содержание понятий этика деловых отношений	1	-	1	2
Тема 2. Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений	2	-	2	4
Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений	2	-	2	4
Тема 4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	2	-	2	4
Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета	2	-	2	4
Тема 6. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	2	-	2	4
Тема 7. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	2	-	2	4
Тема 8. Основы ораторского искусства	2	-	2	4
Тема 9. Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса	1	-	1	5,8
Итого (часов)	16	-	16	35,8
Форма контроля	ЗАЧЕТ			

Заочная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Природа, сущность, содержание понятий этика деловых отношений	0,5	-	0,5	6
Тема 2. Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений	0,5	-	-	6
Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений	0,5	-	0,5	6
Тема 4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	0,5	-	0,5	6
Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета	0,5	-	0,5	6
Тема 6. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	0,5	-	0,5	6
Тема 7. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	0,5	-	0,5	6
Тема 8. Основы ораторского искусства	0,5	-	0,5	6
Тема 9. Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса	-	-	0,5	7,8
Итого (часов)	4	-	4	55,8
Форма контроля	ЗАЧЕТ			

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине «Деловое общение» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- написание рефератов;
- подготовка к тестированию
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачету.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. – 3-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 139 с. – ISBN 978-5-394-04357-4. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Деловая коммуникация в профессиональной сфере [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Зубкова, Л. К. Алахвердиева, И. А. Животкова, С. А. Круглова. – Электрон. текстовые данные. – Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2020. – 143 с. – ISBN 978-5-7890-1825-5. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/118035.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата / Ж. В. Коробанова, Е. В. Камнева, М. В. Полевая [и др.]; под редакцией Ж. В. Коробановой, Е. В. Камневой, М. М. Симоновой. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Прометей, 2019. – 192 с. – ISBN 978-5-907166-77-6. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/125671.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.2 Дополнительная литература:

1. Асташина, О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. В. Асташина. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2021. – 103 с. – ISBN 978-5-4487-0817-6. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс] / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина; под ред. Р. И. Маминой. – Электрон. текстовые данные. – 2-е изд. – СПб.: Петрополис, 2019. – 192 с. – ISBN 978-5-9676-0555-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Богданова, Ю. З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения [Электронный ресурс]: практикум / Ю. З. Богданова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 131 с. – ISBN 978-5-4486-0212-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71593.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Волкова, Л. Б. Практикум по официально-деловому стилю и деловому общению [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. Б. Волкова, Т. С. Садова, Д. В. Руднев; под редакцией С. И. Богданова. – Электрон. текстовые данные. – Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-8064-3123-4 (ч. 3), 978-5-8064-3120-3. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/120145.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров [Электронный ресурс]: практикум / С. В. Генералова. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2020. – 59 с. – ISBN 978-5-4487-0728-5. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Дзялошинский, И. М. Культура массовых коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. М. Дзялошинский. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 688 с. – ISBN 978-5-4497-1298-1. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/109257.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий [Электронный ресурс] / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021.

- 127 с. – ISBN 978-5-93916-893-9. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 209 с. – ISBN 978-5-4487-0339-3. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
9. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. А. Петрова. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 183 с. – ISBN 978-5-4487-0340-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
10. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение [Электронный ресурс]: практикум / Н. Н. Федорова. – Электрон. текстовые данные. – Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. – 50 с. – ISBN нет. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/106585.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
11. Хусаинова, Г. Р. Творческие игры для делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г. Р. Хусаинова. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. – 80 с. – ISBN 978-5-7882-2083-3. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79536.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
12. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. В. Эксакусто. – Электрон. текстовые данные. – Таганрог: Южный федеральный университет, 2015. – 162 с. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.3 Лицензионное программное обеспечение

- 1.Windows 10 pro (договор № 7 от 02.03.2020 г)
- 2.Liber Office (free), Open Office.org (free).
- 3.Professional Edition,7Zip (free).
4. Google Chrome (free,).
5. Mozilla Firefox (free),
- 6.VLC player (видео плеер).
- 7.AIMP (аудио плеер) GIMP (Графический редактор).
8. K-Lite (кодеки для воспроизведения видео) Irfanview (просмотр фото) Adobe Flash Player.
- 9.Adobe Reader (просмотр PDF).
- 10.Система «Эдиторум» ЭБС-ВКР (договор № 0121/20180625 от 25.06.2018 г.) .
11. Программный продукт АСУ УЗ ‘Universys Web Server 5’ Лицензионный договор на использование программы для ЭВМ №13-П23-306 от 15.09.2023г.
12. КонсультантПлюс (договор от 01. 01.2016 г.
13. ЭПС «Система Гарант» договор № 12376/НК/2019 от 09.12.2019 г. Программа для ЭБС
14. IRRbooks. Лицензионный договор №11 506/24С от 08.04.2024г

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
2. Электронная библиотека по философии - <http://www.filosof.historic.ru/>
3. Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки» - <http://auditorium.ru>
4. Российская государственная библиотека. - <http://www.rsl.ru>
5. Образовательные ресурсы федерального портала «Российское образование» <http://www.edu.ru>

6. Журнала "Экономические науки"- <https://ecsn.ru/>
7. Электронно-библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru>

Информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>;
2. Информационно-правовой сервер «Гарант» <http://www.garant.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная аудитория для проведения: занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 352905, Краснодарский край, г. Армавир, улица Урицкого, д. 117, помещение №6 (аудитория 2) общей площадью 18,3 кв.м.	Учебная мебель: - комплекты учебной мебели: стол на одно посадочное место (6 шт.), стул ученический (6 шт.) - стол преподавателя (1 шт.) - кресло преподавателя (1 шт.) - доска классная (1 шт.) Технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования: - LED телевизор - компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом к ЭИОС вуза, - учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации
Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к ЭИОС вуза. 352905, Краснодарский край, г. Армавир, улица Тургенева, д. 147, 2 этаж, помещение №7 общей площадью 12,4 кв.м.	- комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом к ЭИОС вуза;
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 352905, Краснодарский край, г. Армавир, улица Урицкого, д. 117, помещение №7б общей площадью 3,5 кв.м.	Стеллажи, инвентарь, учебное оборудование

10.ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРИ НАЛИЧИИ)

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных

организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности изучения дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

– обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;

2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– дублирование звуковой справочной информации визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

– обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата. Материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров: наличие специальных кресел и других приспособлений).

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

11. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

11.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Оценочные материалы включают в себя контрольные задания и (или) вопросы,

которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине. Указанные планируемые задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине, установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины, а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

На этапе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине показателями оценивания уровня сформированности компетенций являются результаты устных и письменных опросов, написание рефератов, выполнение практических заданий, решения тестовых заданий.

Итоговая оценка сформированности компетенций определяется в период государственной итоговой аттестации.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии.	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач. Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам.	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень

11. 2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (контролируемый индикатор достижения УК 3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды).

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (контролируемый индикатор достижения УК 4.1. Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия).

Типовые задания, для оценки сформированности знаний

Результаты обучения
Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основные принципы командной работы; Знает принципы построения устного высказывания на русском и иностранном языках; принципы деловой устной коммуникации этические нормы речевой коммуникации; правила и возможности применения ИКТ при осуществлении профессионального взаимодействия на русском и иностранном языках.

Вопросы для устного опроса на практических занятиях

Тема 1. Природа, сущность, содержание понятий этики и психологии деловых отношений

1. Общечеловеческие ценности, их роль и место в современном мире.
2. Объективные и субъективные факторы актуализации моральных проблем в контексте возрастания реальных угроз, стоящих перед человечеством: планетарный уровень.
3. Этика и психология деловых отношений как особые компоненты профессионального взаимодействия: понятие, сущность.
4. Объект и предмет этики и психологии деловых отношений как научной дисциплины.
5. Причины актуализации проблемы этики и психологии деловых отношений в современной России.

Тема 2. Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений

1. Моральные регуляторы человеческих отношений.
2. Нравственный аспект взаимоотношений организации с государством, обществом, гражданами, партнерами, поставщиками, клиентами, со своими работниками, с окружающей средой.
3. Этические кодексы: виды, назначение, содержание.
4. Механизмы реализации требований этических кодексов.
5. Культура, социальная ответственность и этика деловых отношений.

Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.

2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
3. Влияние психологических явлений и организационной структуры на информационные потоки.
4. Стили профессионального общения. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты в деловых отношениях.
5. Современные психотехнологии убеждающего воздействия.
6. Моральные регуляторы человеческих отношений.

Тема 4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания

1. Этические и психологические особенности в различных формах деловой коммуникации: общее и особенное.
2. Требования этикета к деловой переписке.
3. Публичная речь. Презентации. Самопрезентация.
4. Пресс-конференция.
5. Деловые переговоры. Протокол ведения переговоров.
6. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты.

Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета

1. Психология общения и организационные коммуникации.
2. Психологические явления в процессе коммуникации.
3. Виды вербальной коммуникации. Условия эффективности вербальных коммуникаций.
4. Невербальные средства деловой коммуникации..
5. Особенности делового этикета.
6. Принципы делового этикета.

Тема 6. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений

1. Понятие, виды современного этикета.
2. Нравственная основа этикета.
3. Соотношение правил общепринятого и делового этикета.
4. Общие принципы современного делового этикета.
5. Функции делового этикета.
6. Общие закономерности межличностных отношений.

Тема 7. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях

1. Общие закономерности межличностных отношений.
2. Этикет взаимоотношений руководителя с подчиненными. Этическое решение проблемы взаимоотношений с «трудным» руководителем.
3. Критика: виды, приемы конструктивной критики, установки на ее восприятие.
4. Требования этикета в ситуациях распоряжения, поощрения, наказания, увольнения.
5. Роль и место этикета в системе механизмов регулирования поведения работника организации.
6. Алгоритм поведения работника организации в типовых ситуациях делового общения.
7. Способы регулирования межличностных отношений в коллективе в контексте требований делового этикета.

Тема 8. Основы ораторского искусства

1. Понятия «ораторское искусство», «риторика», «красноречие». Основы деловой

риторики.

2. Культура речи, ее основные показатели в деловом общении.
3. Средства выразительности деловой речи.
4. Основные законы риторики.
5. Способы словесного оформления публичного выступления.

Тема 9. Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса

1. Международный этикет, его требования в различных деловых ситуациях.
2. Национальные особенности международного этикета.
3. Правила международной переписки.
4. Переговорный процесс – как тип деловых отношений.
5. Психологические механизмы переговорного процесса.
6. Переговорный процесс как технология
7. Тактические приемы на переговорах с учетом этики и психологии деловых отношений.

Критерии и шкала оценивания устного опроса

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при трактовке и обосновании выводов
Хорошо	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленные вопросы обучающийся не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

Типовые тесты по дисциплине

1. Цель делового общения:
 - 1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
 - 2) находится вне самого взаимодействия субъектов;
 - 3) находится в самом взаимодействии субъектов;
 - 4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
2. Невербальное средство общения такесика -- это:
 - 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
 - 2) ритмико-интонационные стороны речи;
 - 3) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 - 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 - 5) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений.
3. Невербальное средство общения просодика – это:
 - 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 - 2) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 - 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
 - 4) ритмико-интонационные стороны речи;
 - 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
4. Дайте определение понятий:
 - а) коммуникативная сторона общения;
 - б) интерактивная сторона общения;
 - в) перцептивная сторона общения:
 - 1) общение как взаимодействие;
 - 2) общение как обмен информацией;
 - 3) общение как восприятие людьми друг друга.
5. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:
 - а) семантический; б) логический; в) замещающе-искажающий; г) фонетическое непонимание; д) стилистический:
 - 1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств;
 - 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй;
 - 3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения;
 - 4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов;
 - 5) несоответствие стиля речи коммуникатора ситуации (психологическому состоянию) общения.
6. На основании какого признака выделяют биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?
 - 1) по целям;
 - 2) по содержанию;
 - 3) по формам;
 - 4) по типам.
7. Укажите вербальные средства общения:
 - 1) мимика;
 - 2) речь;
 - 3) взгляд;
 - 4) поза;
 - 5) жест.

8. Какие из следующих видов взаимодействий являются: а) коммуникацией; б) общением:

- 1) связь человека и машины;
- 2) телефонная связь между индивидами;
- 3) внутривидовая связь животных;
- 4) разговор матери с сыном;
- 5) связь между компьютерными системами
9. Невербальное средство общения кинесика – это:

1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

2) пространственная ориентация партнеров в момент общения;

3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

- 4) ритмико-интонационные стороны речи;
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

10. Невербальное средство общения экстралингвистика – это:

1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;

3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

- 4) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 5) ритмико-интонационные стороны речи.

11. Невербальное средство общения проксемика -- это:

1) пространственная ориентация партнеров в момент общения;

2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;

3) ритмико-интонационные стороны речи;

4) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

5) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

12. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров: а) информационно-дефицитный; б) фонетическое непонимание; в) стилистический; г) социально-культурные различия; д) замещающе-искажающий:

1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющие степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации;

2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй;

3) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов

4) механический обрыв информации;

5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения.

13. На основании какого признака выделяют материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

1) по целям;

2) по содержанию;

3) по формам;

4) по типам.

14. Дайте определение функций общения: а) инструментальная; б) интегративная; в) самовыражения; г) трансляционная:

1) средство объединения людей;

2) форма взаимопонимания психологического контакта;

- 3) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- 4) социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Критерии оценивания образовательных достижений для тестовых заданий

Оценка	Коэффициент К (%)	Критерии оценки
Отлично	Свыше 80% правильных ответов	глубокое познание в освоенном материале
Хорошо	Свыше 70% правильных ответов	материал освоен полностью, без существенных ошибок
Удовлетворительно	Свыше 50% правильных ответов	материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Неудовлетворительно	Менее 50% правильных ответов	материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

11.2 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Типовые задания, направленные на формирование профессиональных умений

Результаты обучения
Умеет выявлять особенности поведения и интересы участников командной работы, определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели; Умеет вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета и используя различные стратегии; аргументировано отстаивать свои позиции, передавать профессиональную информацию в деловых социальных сетях с использованием современных средств ИКТ.

Типовые задания для подготовки к зачету

1. Понятия этики и профессиональной этики.
2. Этические принципы в сфере профессиональной деятельности.
3. Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика.
4. Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса.
5. Корпоративная этика. Этические нормы в деятельности организации.
6. Этические кодексы. Формы этического контроля в организациях.
7. Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере.
8. Понятие и задачи этикета. Этикет как социальное явление.
9. История мирового этикета. Требования современного светского этикета.
10. Основные требования этикета делового общения.
11. Правила дипломатического протокола. Дипломатические приемы.
12. Этикет дистанционного общения.
13. Правила этикета во время проведения переговоров.
14. Конфликтные ситуации в деловом общении.
15. Способы разрешения служебных конфликтов.
16. Конфликт в деловой сфере: понятие, типология, стадии протекания.
17. Правила поведения делового человека в конфликтной ситуации.
18. Имидж делового человека.
19. Этика деятельности руководителя. Стили руководства.
20. Правила этикета в деловой переписке. Визитная карточка.
21. Этические основы управления интеллектуальной собственностью.
22. Этика формирования и использования трудового потенциала.
23. Этика формирования и использования интеллектуального капитала

Результаты обучения
Владеет навыком анализировать аспекты межличностных и групповых коммуникаций; Владеет навыками ведения деловых переговоров на государственном и иностранном (ых) языках.

Практические задания

Задача 1.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 2.

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Задача 3.

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задача 4.

Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело.

Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

Задача 5.

В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей.

Как должен действовать управляющий в этих случаях?

Задача 6.

На торговых площадках АвтоВАЗа скопилось более 20 тыс. непроданных автомобилей. Дилеры винят в этом завод, который, по их мнению, слишком завысил цены на свою продукцию. На заводе считают, что всему виной — жадность дилеров, не желающих снижать розничные цены. Вице-президент по маркетингу заявил, что завод приостановит отгрузку машин фирмам, которые не прислушались к рекомендациям АвтоВАЗа снизить цены.

Проанализируйте, что явилось предметом спора конфликтующих сторон и в чем может быть скрыта истинная причина конфликта. Какие возможны сценарии развития конфликта в зависимости от этической позиции обеих сторон?

Задача 7.

Руководство ЗАО «Рикор-холдинг», переманивая специалистов уровня топменеджеров, при приеме кандидата на работу соглашается на его условия. По истечении испытательного срока сотрудника переводят на более низкую должность с понижением заработной платы, мотивируя решение некомпетентностью работника.

Оцените ситуацию с позиций права и этики. Какие нарушения совершило руководство компании? Дайте этическую оценку поведению кандидата.

Задача 8.

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 достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как вести себя?

Задача 9.

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 балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла 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. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задача 10.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, 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?

Задача 11.

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?

Задача 12.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Критерии оценивания решения практического задания:

Форма проведения текущего контроля	Критерии оценивания
Решение практического задания	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное решение практического задания (ситуационной задачи).
	«4» (хорошо) – в целом практическое задание (ситуационная задача)

	решена, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при решении практического задания (ситуационной задачи)
	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, практическое задание (ситуационная задача) не решена или решена не верно.

Критерии оценивания на зачете

Шкала оценивания	Показатели
Зачтено	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное Умеет делать выводы без существенных ошибок Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.
Не зачтено	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)