

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Экономическое отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора  
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Деловые коммуникации и делопроизводство Б1.В.ОД.7

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Управление персоналом в государственном и муниципальном управлении

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

**Автор(ы):** Мансурова Т.Г.

**Рецензент(ы):** Махмутов И.И.

### СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Макаров А. Н.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Учебно-методическая комиссия Высшей школы экономики и права (Экономическое отделение)  
(Набережночелнинский институт (филиал)):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Мансурова Т.Г. (Кафедра экономической теории и экономической политики, Экономическое отделение), mansurova\_tgfsu@mail.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции  |
|------------------|--|
| ПК-11            | владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения   |
| ПК-15            | умением вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях   |
| ПК-18            | способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности  |
| ПК-24            | владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам  |
| ПК-26            | владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций  |
| ПК-5             | умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях |

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- теоретические основы деловых коммуникаций, владеть понятиями 'общение' и 'деловое общение', структурой, функциями, видами и формами делового общения;
- технологии делового взаимодействия;
- способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- коммуникативные барьеры;
- основные составляющие имиджа делового человека;
- организационно-распорядительную документацию;
- знать и соблюдать этические нормы и принципы делового общения.

Должен уметь:

- использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;
- эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;
- преодолевать коммуникативные барьеры;

- проектировать имидж делового человека;
- составлять и работать с организационно-распорядительной документацией.

Должен владеть:

навыками:

- устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);
- составления письменных деловых коммуникаций;
- построения имиджа делового человека;
- этики делового общения;
- применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.7 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление (Управление персоналом в государственном и муниципальном управлении)" и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4, 5 курсах в 7, 8, 9, 10 семестрах.

## 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных(ые) единиц(ы) на 288 часа(ов).

Контактная работа - 24 часа(ов), в том числе лекции - 12 часа(ов), практические занятия - 12 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 252 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 12 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 7 семестре; зачет в 8 семестре; зачет в 9 семестре; зачет в 10 семестре.

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

| N  | Разделы дисциплины / модуля   | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) |                      |                     | Самостоятельная работа |
|----|---|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
|    |   |         | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные работы |                        |
| 1. | Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты                              | 7       | 1  | 0                    | 0                   | 14                     |
| 2. | Тема 2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации                  | 7       | 1  | 0                    | 0                   | 20                     |
| 3. | Тема 3. Психологические основы делового общения                               | 8       | 1  | 2                    | 0                   | 14                     |
| 4. | Тема 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы                            | 8       | 1  | 2                    | 0                   | 12                     |
| 5. | Тема 5. Язык делового общения   | 9       | 2  | 2                    | 0                   | 34                     |
| 6. | Тема 6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу | 9       | 2  | 1                    | 0                   | 30                     |
| 7. | Тема 7. Защита деловой информации как аспект делового общения                 | 9       | 2  | 1                    | 0                   | 30                     |
| 8. | Тема 8. Общие правила оформления документов                                   | 10      | 1  | 2                    | 0                   | 68                     |
| 9. | Тема 9. Документационное обеспечение делового общения                         | 10      | 1  | 2                    | 0                   | 30                     |

| N     | Разделы дисциплины / модуля | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) |                      |                     | Самостоятельная работа |
|-------|-----------------------------|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
|       |                             |         | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные работы |                        |
| Итого |                             |         | 12   | 12                   | 0                   | 252                    |

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты

Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.

Деловое общение как управленческая категория. Коммуникации в управлении и структура общения. Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

### Тема 2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с ?трудными людьми?. Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

### Тема 3. Психологические основы делового общения

Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации.

Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Соотношение понятий ?общение? и ?личность?. Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

#### **Тема 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы**

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

#### **Тема 5. Язык делового общения**

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструкций, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности ? основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом.

#### **Тема 6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу**

Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности.

#### **Тема 7. Защита деловой информации как аспект делового общения**

Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).

#### **Тема 8. Общие правила оформления документов**

Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере. Состав реквизитов документа. Правила оформления реквизитов. Варианты размещения реквизитов: угловой и продольный. Формуляр-образец документа. Бланк документа, его значение и использование. Виды бланков. Назначение и состав организационно-правовой документации. Составление и оформление организационно-правовых документов: устав, учредительный договор, положение об организации, положение о структурном подразделении, регламент, инструкция, должностная инструкция, штатное расписание.

Назначение и состав распорядительной документации. Классификация документов в соответствии с полномочиями органов управления и компетенцией должностных лиц. Составление и оформление распорядительных документов: приказ, распоряжение, постановление, решение, указание. Назначение и состав информационно-справочной документации. Составление и оформление информационно-справочных документов: докладная, объяснительная, служебная записка, протокол, акт, заявление, предложение, представление, справка и др. Состав реквизитов делового письма и правила их оформления. Структура текста делового письма. Классификация и основные виды писем.

## **Тема 9. Документационное обеспечение делового общения**

Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов.

Типичные ошибки в языке и стиле документов. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб. Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаленного электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

| Этап              | Форма контроля                | Оцениваемые компетенции                 | Темы (разделы) дисциплины  |
|-------------------|-------------------------------|---|--|
| <b>Семестр 7</b>  |                               |   |  |
|                   | <i>Текущий контроль</i>       |   |  |
| 1                 | Устный опрос                  | ПК-11, ПК-24                            | 1. Этика делового общения: основные аспекты<br>2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации                               |
| 2                 | Контрольная работа            | ПК-5, ПК-11, ПК-15, ПК-18, ПК-24, ПК-26 | 1. Этика делового общения: основные аспекты<br>2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации                               |
| <b>Семестр 8</b>  |                               |   |  |
|                   | <i>Текущий контроль</i>       |   |  |
| 1                 | Устный опрос                  | ПК-11, ПК-24                            | 3. Психологические основы делового общения<br>4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы  |
| 2                 | Контрольная работа            | ПК-5, ПК-15, ПК-18, ПК-26               | 3. Психологические основы делового общения<br>4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы  |
|                   | <b>Зачет</b>                  | ПК-11, ПК-15, ПК-18, ПК-24, ПК-26, ПК-5 |  |
| <b>Семестр 9</b>  |                               |   |  |
|                   | <i>Текущий контроль</i>       |   |  |
| 1                 | Устный опрос                  | ПК-5, ПК-11, ПК-15, ПК-18, ПК-24, ПК-26 | 6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу<br>7. Защита деловой информации как аспект делового общения |
| 2                 | Творческое задание            | ПК-5, ПК-11, ПК-18, ПК-24, ПК-26        | 5. Язык делового общения<br>7. Защита деловой информации как аспект делового общения   |
| 3                 | Презентация                   | ПК-5, ПК-11, ПК-18                      | 6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу   |
|                   | <b>Зачет</b>                  | ПК-11, ПК-15, ПК-18, ПК-24, ПК-26, ПК-5 |  |
| <b>Семестр 10</b> |                               |   |  |
|                   | <i>Текущий контроль</i>       |   |  |
| 1                 | Проверка практических навыков | ПК-15                                   | 8. Общие правила оформления документов<br>9. Документационное обеспечение делового общения   |
| 2                 | Устный опрос                  | ПК-5, ПК-11, ПК-15, ПК-18, ПК-24, ПК-26 | 8. Общие правила оформления документов<br>9. Документационное обеспечение делового общения   |
| 3                 | Тестирование                  | ПК-5, ПК-11, ПК-18, ПК-24, ПК-26        | 8. Общие правила оформления документов<br>9. Документационное обеспечение делового общения   |
|                   | <b>Зачет</b>                  | ПК-11, ПК-15, ПК-18, ПК-24, ПК-26, ПК-5 |  |

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

| Форма контроля          | Критерии оценивания |        |        |       | Этап |
|-------------------------|---------------------|--------|--------|-------|------|
|                         | Отлично             | Хорошо | Удовл. | Неуд. |      |
| <b>Семестр 7</b>        |                     |        |        |       |      |
| <b>Текущий контроль</b> |                     |        |        |       |      |



| Форма контроля          | Критерии оценивания  |   |  |  | Этап |
|-------------------------|--|---|--|--|------|
|                         | Отлично  | Хорошо  | Удовл.   | Неуд.  |      |
| Устный опрос            | В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.                  | 1    |
| Контрольная работа      | Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.  | Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.                | Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.   | Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | 2    |
| <b>Семестр 8</b>        |  |   |  |  |      |
| <b>Текущий контроль</b> |  |   |  |  |      |
| Устный опрос            | В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.                  | 1    |
| Контрольная работа      | Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.  | Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.                | Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.   | Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | 2    |
|                         | <b>Зачтено</b>   |   | <b>Не зачтено</b>  |  |      |

| Форма контроля          | Критерии оценивания   |   |   |  | Этап |
|-------------------------|---|---|---|--|------|
|                         | Отлично   | Хорошо  | Удовл.  | Неуд.  |      |
| <b>Зачет</b>            | Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.  |   | Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.                               |  |      |
| <b>Семестр 9</b>        |   |   |   |  |      |
| <b>Текущий контроль</b> |   |   |   |  |      |
| Устный опрос            | В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.  | Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.   | Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.  | Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.  | 1    |
| Творческое задание      | Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности. Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Высокий уровень креативности, самостоятельности. Соответствие выбранных методов поставленным задачам. | Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности. Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Средний уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы в целом соответствуют поставленным задачам. | Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности. Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Низкий уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы частично соответствуют поставленным задачам. | Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности. Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Недостаточный уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы не соответствуют поставленным задачам. | 2    |

| Форма контроля                | Критерии оценивания  |   |   |   | Этап |
|-------------------------------|--|---|---|---|------|
|                               | Отлично  | Хорошо  | Удовл.  | Неуд.   |      |
| Презентация                   | Превосходный уровень владения материалом. Высокий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения полностью соответствуют задачам презентации. Используются надлежащие источники и методы. | Хороший уровень владения материалом. Средний уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения в основном соответствуют задачам презентации. Используемые источники и методы в основном соответствуют поставленным задачам. | Удовлетворительный уровень владения материалом. Низкий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения слабо соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы частично соответствуют поставленным задачам.                                | Неудовлетворительный уровень владения материалом. Неудовлетворительный уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения не соответствуют задачам презентации. Используемые источники и методы не соответствуют поставленным задачам. | 3    |
|                               | <b>Зачтено</b>   |   | <b>Не зачтено</b>   |   |      |
| <b>Зачет</b>                  | Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.   |   | Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |   |      |
| <b>Семестр 10</b>             |  |   |   |   |      |
| <b>Текущий контроль</b>       |  |   |   |   |      |
| Проверка практических навыков | Продемонстрирован высокий уровень освоения навыков, достаточный для успешного решения задач профессиональной деятельности.   | Продемонстрирован хороший уровень освоения навыков, достаточный для решения большей части задач профессиональной деятельности.  | Продемонстрирован удовлетворительный уровень освоения навыков, достаточный для решения отдельных задач профессиональной деятельности.   | Продемонстрирован неудовлетворительный уровень освоения навыков, недостаточный для решения задач профессиональной деятельности.   | 1    |
| Устный опрос                  | В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.                         | Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.   | Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.  | Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.   | 2    |
| Тестирование                  | 86% правильных ответов и более.  | От 71% до 85 % правильных ответов.  | От 56% до 70% правильных ответов.   | 55% правильных ответов и менее.   | 3    |
|                               | <b>Зачтено</b>   |   | <b>Не зачтено</b>   |   |      |

| Форма контроля | Критерии оценивания  |        |   |       | Этап |
|----------------|--|--------|---|-------|------|
|                | Отлично  | Хорошо | Удовл.  | Неуд. |      |
| <b>Зачет</b>   | Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины. |        | Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |       |      |

**6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Семестр 7**

**Текущий контроль**

**1. Устный опрос**

Темы 1, 2

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей.

1. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.
2. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции.
3. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам.

4. Профессиональная этика.

5. Этические проблемы деловых отношений.

6. Понятие делового общения и его особенности.

7. Цели, задачи и функции делового общения.

8. Виды делового общения.

9. Основные принципы делового общения.

10. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.

Этические нормы общения и их национально-психологические типы.

1. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура.

2. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации.

3. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.

4. Деловое общение как управленческая категория.

5. Коммуникации в управлении и структура общения.

6. Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций.

7. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения.

9. Краткая характеристика способов коммуникации.

10. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры.

Совершенствование коммуникаций в организациях.

1. Активное слушание.

2. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.

3. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.

4. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.

5. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

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

7. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне.

8. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

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

10. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).

Межперсональный характер результатов общения.

Личность в организации.

1. Факторы, определяющие поведение человека в организации.

2. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта.

3. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.

4. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.

5. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.

6. Репрезентативные системы.

7. Ролевое поведение в деловом общении.

8. Личностные особенности персонала.

9. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.

1. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

2. Условия и способы понимания людьми друг друга.

3. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

4. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.

5. Развитие индивидуальной техники активного слушания.

6. Общение с "трудными людьми".

7. Исследование коммуникативной компетентности.

8. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).

9. Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

10. Прямые и скрытые информационные сигналы.

## **2. Контрольная работа**

Темы 1, 2

**ВАРИАНТ 1**

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.

2. Цели и методы ведения деловых переговоров.

3. Классификация конфликтов.

**ВАРИАНТ 2**

1. Виды и формы общения.

2. Основные этапы ведения деловых переговоров.

3. Служебный этикет как норма служебных отношений.

**ВАРИАНТ 3**

1. Понятие конфликта и его социальная роль.

2. Общая характеристика переговоров.

3. Вербальные средства общения.

**ВАРИАНТ 4**

1. Понятие и содержание этики делового общения.

2. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.

3. Основные правила оформления документов.

**ВАРИАНТ 5**

1. Условия эффективности переговоров.

2. Общий вид и состав реквизитов документов.

3. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

**ВАРИАНТ 6**

1. Подготовка и формирование переговорного процесса.

2. Общение: виды, структура и функции.

3. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

**ВАРИАНТ 7**

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.

2. Разновидности писем и особенности их составления.

3. Особенности деловой коммуникации.

**ВАРИАНТ 8**

1. Требования, предъявляемые к текстам документов.

2. Общение как взаимодействие.

3. Основные правила оформления писем.

**ВАРИАНТ 9**

1. Личность как субъект делового общения.

2. Особенности проведения деловых совещаний.

3. Невербальные средства общения.

**ВАРИАНТ 10**

1. Приемы и способы ускорения принятия решений.

2. Этика делового общения.

3. Условия эффективности переговоров.

**Семестр 8**

**Текущий контроль**

**1. Устный опрос**

Темы 3, 4

Сущность и особенности невербального общения.

1. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения.

2. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.

3. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.

4. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория.

5. Соотношение понятий ?общение? и ?личность?. Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение.

6. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности.

7. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация.

1. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения.

2. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах.

3. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

4. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета.

5. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления.

6. Формы публичного выступления

**2. Контрольная работа**

Темы 3, 4

Вопрос 1.

1. Особенности деловых переговоров и их характер.

2. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

3. Организация и порядок проведения делового совещания.

4. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы.

5. Особенности индивидуальной и групповой беседы.

6. Основные стратегии проведения дискуссии.

7. Этапы проведения дискуссии.

8. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

9. Принципы проведения беседы.

10. Этапы организации деловой беседы.

11. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы.

12. Структура деловой беседы.

Вопрос 2.

В качестве контрольного задания студентам необходимо выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью), служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), пресс-релиз, новость.

**Зачет**

Вопросы к зачету:

Вопросы к зачету:

1. Профессиональная этика.

2. Этические проблемы деловых отношений.
3. Понятие делового общения и его особенности.
4. Цели, задачи и функции делового общения.
5. Виды делового общения.
6. Основные принципы делового общения.
7. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.
8. Этические нормы общения и их национально-психологические типы.
9. Кодекс делового общения.
10. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура.
11. Понятие делового общения и его особенности.
12. Деловое общение как управленческая категория.
13. Социально-психологические основы делового общения.
14. Принципы делового общения в управлении персоналом.
15. Функции делового общения в управлении персоналом.
16. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации.
17. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
18. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
19. Особенности делового общения в коммерческой организации.
20. Роль руководителя в организации делового общения.

## **Семестр 9**

### **Текущий контроль**

#### **1. Устный опрос**

Темы 6, 7

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей.

1. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.
2. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции.
3. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика.
4. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения.
5. Виды делового общения.
6. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы.
7. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура.
8. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации.
9. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.
10. Деловое общение как управленческая категория.

Коммуникации в управлении и структура общения.

1. Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях.
  2. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
  3. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.
  4. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.
  5. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.
  6. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.
- Личность в организации.
1. Факторы, определяющие поведение человека в организации.
  2. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта.
  3. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.
  4. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.

5. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы.

6. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.

1. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

2. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.

3. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с ?трудными людьми?.

4. Исследование коммуникативной компетентности.

5. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).

6. Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

Психологическая сущность управления.

1. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).

2. Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).

Интеллектуальные защиты.

3. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность.

4. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений.

## **2. Творческое задание**

Темы 5, 7

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия.

Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода:

- подборка примеров из практики;

- подборка материала по определенной проблеме.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.

Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор.

Задание 6:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного неэффективного выступления.

Задание 7:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного удачного выступления.

Задание 8:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного убеждающего выступления.

Задание 9:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного провального выступления.

Задание 10:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для некоммерческой организации.

## **3. Презентация**

Тема 6

Публичная презентация проекта по основным разделам темы:

Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.

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

Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров.

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

**Зачет**



Вопросы к зачету:

1. Невербальная система делового общения.
2. Структура делового общения.
3. Цикличность процесса делового общения
4. Основные виды делового общения.
5. Основные правила делового общения.
6. Этапы делового общения.
7. Особенности деловых переговоров и их характер.
8. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
9. Структура и типология конфликтов.
10. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
11. Социально-психологическая диагностика конфликта.
12. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
13. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
14. Предпосылки формирования этики делового общения.
15. Универсальные этические принципы делового общения.
16. Этика делового общения в организации.
17. Этические проблемы делового общения.
18. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
19. Социальные функции профессиональной этики.
20. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
21. Перцептивные барьеры делового общения.
22. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
23. Вербальные средства делового общения.

## **Семестр 10**

### **Текущий контроль**

#### **1. Проверка практических навыков**

Темы 8, 9

Тема 8

Типовые задачи:

1. Составьте приказ об освобождении сотрудника от работы в фирме "Орбита" в связи с его переездом на новое место жительства.
2. Напишите приказ генерального директора АО "Д и О" о приеме на работу нового сотрудника в должности бухгалтера.
3. Составьте приказ об увольнении работника в связи с ликвидацией предприятия.
4. Составьте письмо-просьбу инкубаторно-птицеводческой станции в областную администрацию о выделении средств из областного бюджета в сумме 150 тыс. руб. до начала реализации молодняка птицы населению.
5. Составьте письмо объединения "Сибитек" в комитет внешнеэкономических связей Российской Федерации о направлениях своей деятельности и с просьбой о выделении квоты на экспорт в 2014г.
6. Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказ на составление программы.
7. Составьте письмо-отказ производственного объединения энергетики и электрификации "Новосибирскэнерго" директору спецкомбината "Радон" о выдаче бесплатного разрешения на электроснабжение жилых домов.
8. Составьте письмо-отказ производственного управления пассажирских перевозок Самарскому производственному кооперативу "Ветерок" по вопросу обеспечения запасными частями парка автобусов. Укажите причину отказа.
9. Составьте докладную записку секретаря-референта руководителю об утере работником Ивановым Г.И. письма-запроса, поступившего в адрес предприятия два месяца назад.
10. Составьте докладную записку о причинах несвоевременного представления информации о выполнении приказа директора. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.
11. Составьте краткий протокол производственного совещания работников планово-экономического отдела завода медпрепаратов, на котором был рассмотрен вопрос о досрочной разработке техпромфинплана на 2007 г. После обсуждения производственное совещание приняло решение разработать техпромфинплан на три дня раньше установленного срока. Остальные данные кажите самостоятельно.
12. Составьте полный протокол общего собрания рабочих производственного кооператива "Запуск", на котором осуществляется вопрос о создании производства строительных материалов для строительства жилых домов. На собрании была заслушана информация представителя о возможности создания такого цеха и перспективах его работ. После обсуждения было принято решение поручить председателю и его заместителю по строительству в течение 6 мес. Развернуть работу и выделить для этих целей 3,5 тыс. руб.

13. Составьте протокол заседания инвентаризационной комиссии завода газовой аппаратуры, на котором рассматривался вопрос о результате инвентаризации по складу 2 вспомогательных материалов. На заседании было принято постановление об утверждении результатов инвентаризации и отнесение за счет заведующего складом недостачи вспомогательных материалов в сумме 365 тыс. руб., а также зачитаны сличительная ведомость по складу 2 и обеспеченная записка заведующего складом. Остальные данные

14. Составьте характеристику-рекомендацию на работника вашего предприятия для поступления его в аспирантуру.

15. Напишите заявление о предоставлении вам административного отпуска по семейным обстоятельствам. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

16. Напишите заявление о приеме вас на работу экономистом в государственное предприятие по связи и информатике "Россвязьинформ".

Тема 9.

1. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

2. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации.

3. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

4. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма.

5. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб.

6. Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок.

7. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

8. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов.

## **2. Устный опрос**

Темы 8, 9

Государственная тайна

1. Три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные.

2. Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска.

3. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета.

4. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки.

5. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).

Охрана договоров, заключаемых фирмой.

1. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация.

2. Система превентивной программы дезинформации промышленных шпионов.

Документооборот организации.

1. Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.

2. Состав реквизитов документа. Правила оформления реквизитов.

3. Варианты размещения реквизитов: угловой и продольный. Формуляр-образец документа.

4. Бланк документа, его значение и использование. Виды бланков.

5. Назначение и состав организационно-правовой документации.

6. Составление и оформление организационно-правовых документов: устав, учредительный договор, положение об организации, положение о структурном подразделении, регламент, инструкция, должностная инструкция, штатное расписание.

Система документации

1. Назначение и состав распорядительной документации.

2. Классификация документов в соответствии с полномочиями органов управления и компетенцией должностных лиц.

3. Составление и оформление распорядительных документов: приказ, распоряжение, постановление, решение, указание.

4. Назначение и состав информационно-справочной документации.

5. Составление и оформление информационно-справочных документов: докладная, объяснительная, служебная записка, протокол, акт, заявление, предложение, представление, справка и др.

6. Состав реквизитов делового письма и правила их оформления. Структура текста делового письма. Классификация и основные виды писем.

Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов.

1. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

2. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации.

3. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

4. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма.

5. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб.

6. Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок.

7. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

### 3. Тестирование

Темы 8, 9

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) "предательское" проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите "Привет!";
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;

- б) на прическу;  
в) на походку;  
г) на осанку;  
д) ни на что.
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:  
а) ему есть что скрывать;  
б) у него некрасивые зубы;  
в) он чего-то стыдится.
9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?  
а) на глаза;  
б) на рот;  
в) на руки;  
г) на позу.
10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:  
а) нечестности;  
б) неуверенности в себе;  
в) собранности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?  
а) да;  
б) нет;  
в) не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:  
а) первый шаг всегда делают именно мужчины;  
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;  
в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем "сигналам", которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?  
а) словам;  
б) "сигналам";  
в) он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды представляют публике жесты, имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?  
а) просто фиглярство;  
б) они "заводят" публику;  
в) это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?  
а) я смотрю совершенно спокойно;  
б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;  
в) закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?  
а) да;  
б) нет;  
в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы "изъясняетесь" преимущественно:  
а) глазами;  
б) руками;  
в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов?  
а) подсмотрены у кого-то и заучены;  
б) передаются из поколения в поколение;  
в) заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:  
а) мужественности;  
б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;  
в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?  
а) да;  
б) нет;  
в) только у пожилых людей.

## Зачет

Вопросы к зачету:

1. Общие правила оформления документов в деловом общении.
2. Виды деловой корреспонденции.
3. Культура общения по телефону.
4. Личностные особенности персонала в деловом общении.
5. Соотношение понятий "общение" и "личность".
6. Социально-психологические функции делового общения.
7. Особенности деловых переговоров.
8. Особенности деловой беседы.
9. Активное и пассивное владение словом.
10. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
11. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
12. Письменная и устная деловая речь.
13. Формы и принципы управленческого общения.
14. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
15. Соотношение категорий "общение" и "деловое общение".
16. Стратегии и тактики общения.
17. Коммуникативные барьеры делового общения.
18. Документ как основная форма делового общения.
19. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
20. Типичные ошибки в языке и стиле документов.
21. Документооборот организации.
22. Процесс делопроизводства в компании.

### 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

| Форма контроля          | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций  | Этап | Количество баллов |
|-------------------------|--|------|-------------------|
| <b>Семестр 7</b>        |  |      |                   |
| <b>Текущий контроль</b> |  |      |                   |
| Устный опрос            | Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы. | 1    | 10                |
| Контрольная работа      | Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.                 | 2    | 15                |
| <b>Семестр 8</b>        |  |      |                   |
| <b>Текущий контроль</b> |  |      |                   |

| Форма контроля                | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций  | Этап | Количество баллов |
|-------------------------------|--|------|-------------------|
| Устный опрос                  | Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.   | 1    | 10                |
| Контрольная работа            | Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.   | 2    | 15                |
| <b>Зачет</b>                  | Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.                     |      | 50                |
| <b>Семестр 9</b>              |  |      |                   |
| <b>Текущий контроль</b>       |  |      |                   |
| Устный опрос                  | Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.   | 1    | 20                |
| Творческое задание            | Обучающиеся выполняют задания, требующие создания уникальных объектов определённого типа. Тип объекта, его требуемые характеристики и методы его создания определяются потребностями профессиональной деятельности в соответствующей сфере либо целями тренировки определённых навыков и умений. Оцениваются креативность, владение теоретическим материалом по теме, владение практическими навыками.         | 2    | 20                |
| Презентация                   | Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдаёт её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.                        | 3    | 10                |
| <b>Зачет</b>                  | Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.                     |      | 50                |
| <b>Семестр 10</b>             |  |      |                   |
| <b>Текущий контроль</b>       |  |      |                   |
| Проверка практических навыков | Практические навыки проверяются путём выполнения обучающимися практических заданий в условиях, полностью или частично приближенных к условиям профессиональной деятельности. Проверяется знание теоретического материала, необходимое для правильного совершения необходимых действий, умение выстроить последовательность действий, практическое владение приёмами и методами решения профессиональных задач. | 1    | 20                |
| Устный опрос                  | Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.   | 2    | 10                |

| Форма контроля | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций  | Этап | Количество баллов |
|----------------|--|------|-------------------|
| Тестирование   | Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определенное количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.  | 3    | 20                |
| <b>Зачет</b>   | Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. |      | 50                |

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 7.1 Основная литература:

- Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с.- ISBN 978-5-238-01337-4-Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872590>
- Папкова О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.В. Папкова. - Москва: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. В пер.- ISBN 978-5-9558-0301-2.-Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>
- Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 295 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>

### 7.2. Дополнительная литература:

- Аминов И. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / И.И.Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/882301>
- Сидоров П. И. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. ? Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
- Кузнецов И. Н. Деловой этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). ?В пер. - ISBN 978-5-16-004458-3.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=461190>
- Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и Ко', 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-394-02380-4.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430551>
- Трофимова О.В. Основы делового письма [Электронный ресурс] / О.В. Трофимова - Москва : ФЛИНТА, 2016. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976509306.html>

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Административно-управленческий портал - [www.aup.ru](http://www.aup.ru)  
 Интернет-еженедельник - <http://www.consulting.ru>  
 Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг" - <http://www.rbc.ru>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

| Вид работ | Методические рекомендации  |
|-----------|--|
| лекции    | Подготовка к лекции заключается в следующем: – внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; – узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора); – ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; – постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; – запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции. |

| Вид работ              | Методические рекомендации   |
|------------------------|---|
| практические занятия   | Подготовка к практическим занятиям: – внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; – выпишите основные термины; – ответьте на контрольные вопросы по практическим занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов; – уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя; – готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы; – рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.   |
| самостоятельная работа | Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. При подготовке к семинарам Вам может понадобиться материал, изучавшийся на предыдущих курсах, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям). В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты: - постановка проблемы; - варианты решения; - аргументы в пользу тех или иных вариантов решения. На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу. При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <a href="http://dic.academic.ru">http://dic.academic.ru</a> . |
| устный опрос           | Устный опрос проводится на практических занятиях. Следует подготовиться заранее, чтобы выступить с докладами, ответить на вопросы преподавателя. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.   |
| контрольная работа     | Контрольная работа - одна из форм контроля уровня знаний студента и ориентирования его в вопросах, ограниченных объемом учебной тематики. Цели контрольной работы: – углубить, систематизировать и закрепить теоретические знания студентов; – проверить степень усвоения одной темы или вопроса; – выработать у студента умения и навыки поиска и отбора необходимой литературы, самостоятельной обработки, обобщения и краткого, систематизированного изложения материала. Контрольная работа выполняется в соответствии с вопросами, части следует нумеровать так же, как пронумерованы вопросы. При сравнении следует выделить отдельные проблемы, сформулировать их в виде вопросов с вопросительными знаками на конце и показать, как отличаются предлагаемые решения. При ответе на вопросы нужно приводить цифры и далее анализировать содержащиеся в них идеи, выделяя их аспекты.   |
| зачет                  | При подготовке к зачету необходимо опираться, прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах в течение семестра. Нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос и задание и время на подготовку. Зачёт проводится в устной или письменной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.  |
| творческое задание     | Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода: - подборка примеров из практики; - подборка материала по определенной проблеме.  |
| презентация            | Презентация студента - это самостоятельная работа на тему, предложенную преподавателем (студентом). Она позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи. Должна содержать слайды где присутствуют: четкое изложение сути поставленной проблемы, включить самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.  |



| Вид работ                     | Методические рекомендации   |
|-------------------------------|---|
| проверка практических навыков | Проверка практических навыков заключается в решении практических задач по написанию документов согласно ГОСТ и требованиям по документообороту. При сравнении следует выделить отдельные проблемы, сформулировать их в виде вопросов с вопросительными знаками на конце и показать, как отличаются предлагаемые решения. При ответе на вопросы нужно приводить цифры и далее анализировать содержащиеся в них идеи, выделяя их аспекты. |
| тестирование                  | Охватывает все темы курса, требует подготовки. В тестах следует среди предложенных вариантов выбрать наиболее полный и правильный. Время на выполнение работы ограничено. В тестовых заданиях в каждом вопросе - более 3 вариантов ответа. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный.   |

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Освоение дисциплины "Деловые коммуникации и делопроизводство" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Освоение дисциплины "Деловые коммуникации и делопроизводство" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки Управление персоналом в государственном и муниципальном управлении .