

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный ~~высшего образования~~ **высшего образования**

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:22

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

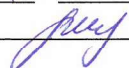
УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА


Наименование дисциплины Б1.О.01.05 Технологии делового общения

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Методический отдел УМУ
« 14 » 04 20 20 г.

 / Калиничева /

Научная библиотека СГЭУ
« _____ » 20 _____ г.

 / _____ /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой  / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Технологии делового общения входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Иностранный язык, Русский язык как иностранный, Русский язык и культура речи

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Технологии делового общения в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Универсальные компетенции (УК):

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

| Описание ИДК | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
|--|--|---|---|
| | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-3_ИДК1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. | УК3з1: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности. | УК3у1: Предвидеть результаты (последствия) личных действий. | УК3в1: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. |
| УК-3_ИДК2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд. | УК3з2: Методы социального взаимодействия. | УК3у2: Применять принципы социального взаимодействия. | УК3в2: Практическими навыками социального взаимодействия. |
| УК-3_ИДК3 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. Эффективно взаимодействует с другими членами | УК3з3: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности. Методы социального взаимодействия. | УК3у3: Предвидеть результаты (последствия) личных действий. Применять принципы социального взаимодействия. | УК3в3: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. Практическими навыками социального взаимодействия. |

| | | | |
|---|--|--|--|
| команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд. | | | |
|---|--|--|--|

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

| Описание ИДК | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
|---|---|--|--|
| | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-4_ИДК1 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. | УК4з1: Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. | УК4у1: Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | УК4в1: Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. |
| УК-4_ИДК2 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | УК4з2: Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | УК4у2: Использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. | УК4в2: Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно. |
| УК-4_ИДК3 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных | УК4з3: Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | УК4у3: Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных | УК4в3: Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) |

| | | | |
|--|--|--|------------------------------------|
| писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | | коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. | на государственный язык и обратно. |
|--|--|--|------------------------------------|

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

| Виды учебной работы | Всего час/ з.е. | |
|--|-----------------|-----------|
| | Сем 2 | Сем 3 |
| Контактная работа, в том числе: | 37.15/1.03 | 34.4/0.96 |
| Занятия лекционного типа | 18/0.5 | 16/0.44 |
| Занятия семинарского типа | 18/0.5 | 16/0.44 |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР) | 0.15/0 | 0.4/0.01 |
| Групповая контактная работа (ГКР) | 1/0.03 | 2/0.06 |
| Самостоятельная работа, в том числе: | 15.85/0.44 | 19.6/0.54 |
| Промежуточная аттестация | 19/0.53 | 18/0.5 |
| Вид промежуточной аттестации: Экзамен, Зачет | Зач | Экз |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы | 72 | 72 |
| Зачетные единицы | 2 | 2 |

заочная форма

| Виды учебной работы | Всего час/ з.е. | |
|--|-----------------|-----------|
| | Сем 2 | Сем 3 |
| Контактная работа, в том числе: | 9.15/0.25 | 10.4/0.29 |
| Занятия лекционного типа | 4/0.11 | 4/0.11 |
| Занятия семинарского типа | 4/0.11 | 4/0.11 |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР) | 0.15/0 | 0.4/0.01 |
| Групповая контактная работа (ГКР) | 1/0.03 | 2/0.06 |
| Самостоятельная работа, в том числе: | 60.85/1.69 | 54.6/1.52 |
| Промежуточная аттестация | 2/0.06 | 7/0.19 |
| Вид промежуточной аттестации: Экзамен, Зачет | Зач | Экз |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы | 72 | 72 |
| Зачетные единицы | 2 | 2 |

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Технологии делового общения представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

| | | | | |
|--|--|-------------------|-----|--|
| | | Контактная работа | ☉ ☼ | |
|--|--|-------------------|-----|--|

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Лекции | Занятия семинарского типа | | ИКР | ГКР | | Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе |
|----------|---|-----------|---------------------------------|-------------|----------|--------------|-------|---|
| | | | Практич. занятия | | | | | |
| 1. | Теоретические основы делового общения | 16 | 16 | | | | 15,45 | УК3 ИДК1 УК3 ИДК2 УК3 ИДК3 УК4 ИДК1 УК4 ИДК2 УК4 ИДК3 |
| 2. | Практика делового общения | 18 | 18 | | | | 20 | УК3 ИДК1 УК3 ИДК2 УК3 ИДК3 УК4 ИДК1 УК4 ИДК2 УК4 ИДК3 |
| | Контроль | 37 | | | | | | |
| | Итого | 34 | 34 | 0.55 | 3 | 35.45 | | |

заочная форма

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Контактная работа | | | | Самостоятельная работа | Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе | |
|----------|---|-------------------|---------------------------------|-------------|----------|---------------------------|---|-----|
| | | Лекции | Занятия семинарского типа | | ИКР | | | ГКР |
| | | | Практич. занятия | | | | | |
| 1. | Теоретические основы делового общения | 4 | 4 | | | 55,45 | УК3 ИДК1 УК3 ИДК2 УК3 ИДК3 УК4 ИДК1 УК4 ИДК2 УК4 ИДК3 | |
| 2. | Практика делового общения | 4 | 4 | | | 60 | УК3 ИДК1 УК3 ИДК2 УК3 ИДК3 УК4 ИДК1 УК4 ИДК2 УК4 ИДК3 | |
| | Контроль | 9 | | | | | | |
| | Итого | 8 | 8 | 0.55 | 3 | 115.45 | | |

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

| №п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Вид занятия лекционного типа* | Тематика занятия лекционного типа |
|------|---|----------------------------------|-----------------------------------|
|------|---|----------------------------------|-----------------------------------|

| | | | |
|----|---------------------------------------|--------|---|
| 1. | Теоретические основы делового общения | лекция | Сущность делового общения, его виды и функции. |
| | | лекция | Модели и стили делового общения. |
| | | лекция | Формы делового общения. |
| | | лекция | Имидж и репутация в деловом общении. |
| 2. | Практика делового общения | лекция | Деловые переговоры. |
| | | лекция | Деловое общение в рабочей группе. |
| | | лекция | Конфликты в деловом общении, причины возникновения. |
| | | лекция | Внутренняя и внешняя деловая переписка. |
| | | лекция | Деловой этикет. |

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

| №п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Вид занятия семинарского типа** | Тематика занятия семинарского типа |
|------|--|---------------------------------|---|
| 1. | Теоретические основы делового общения | практическое занятие | Сущность делового общения, его виды и функции. |
| | | практическое занятие | Модели и стили делового общения. |
| | | практическое занятие | Формы делового общения. |
| | | практическое занятие | Имидж и репутация в деловом общении. |
| 2. | Практика делового общения | практическое занятие | Деловые переговоры. |
| | | практическое занятие | Деловое общение в рабочей группе. |
| | | практическое занятие | Конфликты в деловом общении, причины возникновения. |
| | | практическое занятие | Внутренняя и внешняя деловая переписка. |
| | | практическое занятие | Деловой этикет. |

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

| №п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Вид самостоятельной работы *** |
|------|--|--|
| 1. | Теоретические основы делового общения | - подготовка доклада - тестирование |
| 2. | Практика делового общения | - подготовка доклада - тестирование |

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432918>

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 258 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434230>

Дополнительная литература

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441920>

Литература для самостоятельного изучения

1. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 408 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01353-5. <https://biblio-online.ru/book/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5>
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3795-4. <https://www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

| | |
|---|---|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа) | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Помещения для самостоятельной работы | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования | Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования |

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Технологии делового общения:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

| Вид контроля | Форма контроля | Отметить нужное знаком « + » |
|------------------------|---|---------------------------------------|
| Текущий контроль | Оценка докладов | + |
| | Устный опрос | + |
| | Тестирование | + |
| | Практические задачи | - |
| | Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения) | - |
| Промежуточный контроль | Зачет | + |
| | Экзамен | + |

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Универсальные компетенции (УК):

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

| Описание ИДК | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Уровень сформированности | Знать | Уметь | Владеть |
| <p>УК-3_ИДК1</p> <p>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> | Пороговый | <p>УК3з1:</p> <p>Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.</p> | <p>УК3у1:</p> <p>Предвидеть результаты (последствия) личных действий.</p> | <p>УК3в1:</p> <p>Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> |
| <p>УК-3_ИДК2</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд</p> | .Базовый | <p>УК3з2: Методы социального взаимодействия.</p> | <p>УК3у2:</p> <p>Применять принципы социального взаимодействия.</p> | <p>УК3в2:</p> <p>Практическими навыками социального взаимодействия.</p> |
| <p>УК-3_ИДК3</p> <p>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией</p> | Повышенный | <p>УК3з3:</p> <p>Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.</p> <p>Методы социального взаимодействия.</p> | <p>УК3у3:</p> <p>Предвидеть результаты (последствия) личных действий.</p> <p>Применять принципы социального взаимодействия.</p> | <p>УК3в3:</p> <p>Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>Практическими навыками социального взаимодействия.</p> |

| | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|
| результатов команд. | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|

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

| Описание ИДК | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | | |
|--|---|---|---|--|
| | Уровень сформированности | Знать | Уметь | Владеть |
| <p>УК-4_ИДК1</p> <p>Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> | Пороговый | УК4з1: Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. | УК4у1: Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | УК4в1: Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. |
| <p>УК-4_ИДК2</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> | . Базовый | УК4з2: Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | УК4у2: Использовать информационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. | УК4в2: Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно. |
| <p>УК-4_ИДК3</p> <p>Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая</p> | Повышенный | УК4з3: Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Принципы деловой коммуникации в устной и письменной | УК4у3: Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Использовать информационн | УК4в3: Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | | формах на государственном языке Российской Федерации. | о-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. | Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно. |
|---|--|---|---|---|

6.3. Паспорт оценочных материалов

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе | Вид контроля/используемые оценочные средства | |
|-------|--|---|--|----------------|
| | | | Текущий | Промежуточный |
| 1. | Теоретические основы делового общения | УК3 ИДК1 УК3 ИДК2 УК3 ИДК3 УК4 ИДК1 УК4 ИДК2 УК4 ИДК3 | Устный опрос, тестирование, доклад | Зачет, экзамен |
| 2. | Практика делового общения | УК3 ИДК1 УК3 ИДК2 УК3 ИДК3 УК4 ИДК1 УК4 ИДК2 УК4 ИДК3 | Устный опрос, тестирование, доклад | Зачет, экзамен |

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

| Раздел дисциплины | Темы |
|---------------------------------------|--|
| Теоретические основы делового общения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров. 4. Коммуникативные барьеры в деловом общении. 5. Механизмы взаимопонимания в деловом общении. 6. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации. 7. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении. 8. Перцептивный аспект делового общения. 9. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии. 10. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта. |
| Практика делового общения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Самопрезентация в деловых контактах. 2. Формирование аттракции в деловых отношениях. 3. Интерактивный аспект делового общения. 4. Стратегии устных деловых взаимодействий. |

| | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 5. Подготовка к публичным выступлениям 6. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения. 7. Спор и полемика как формы деловой коммуникации. 8. Деловые переговоры, их подготовка и проведение. 9. Деловое совещание, его цели и проведение 10. Деловая беседа, ее разновидности. 11. Презентация как форма деловой коммуникации. 12. Пресс-конференция, ее организация и проведение. 13. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. 14. Стратегии письменных деловых коммуникаций. 15. Конфликты в деловых отношениях, их причины. |
|--|---|

Вопросы для устного/письменного опроса

| Раздел дисциплины | Вопросы |
|---------------------------------------|---|
| Теоретические основы делового общения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Функции деловых коммуникаций. 2. Основные стили делового общения. 3. Способы преодоления коммуникативных барьеров. 4. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. 5. Установление и эффект первого впечатления. 6. Влияние стереотипов на общение. 7. Отличия имиджа от репутации. 8. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт. 9. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании. 10. Корпоративная культура. |
| Практика делового общения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Телефонный этикет. 2. Организация проведения собеседования. 3. Резюме: правила оформления, примеры. 4. Способы ведения деловых переговоров. 5. Переговоры с иностранными партнерами 6. Определение, цели и задачи совещаний. 7. Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. 8. Межкультурная коммуникация. 9. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели. 10. Вербальные средства профессионального общения. |

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- деловых интересов партнеров
- личностных, неделовых интересов партнеров
- профессиональных интересов партнеров

Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- партнер, который может стать жертвой манипуляции
- партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Атрибуцией называется:

- интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- приписывание определенным группам людей специфических черт
- стремление человека быть в обществе других людей

В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- духовные идеалы партнера-адресата
- когнитивные структуры партнера-адресата
- потребности и склонности партнера-адресата
- ценностные установки партнера-адресата

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- жестов
- информационных технологий
- определенного темпа речи
- устной речи

Все люди делятся на:

- все ответы верны
- рациональных и иррациональных
- сенсорики и интуиты
- экстравертов и интравертов

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- аудиальными образами
- зрительными образами
- тактильными образами

Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- личностно-психологических сил манипулятора
- привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- статусно-ресурсных сил манипулятора

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы -это...

- совещание
- собрание
- переговоры

Компромиссный результат это-...

- цель оптимизма
- цель реализма
- выдумка

Необходимый результат переговоров, является не очень выгодным для одной страны и приоритетней для другой это -...

- цель максимума
- цель минимума
- цель реализма

Результат переговоров, способствует получению максимальной прибыли с минимальными затратами это-...

- выдумка
- цель минимума
- цель максимума

Что формулируется в повестке дня?

- дата, место, участники
- какую воду поставить на стол
- комната должна соответствовать фен-шую

Если в переговорах участвуют 3 или более делегаций, то как они рассаживаются?

- по алфавиту
- по возрасту
- по значимости компании

Согласование тем это...

- решение, чем займутся после переговоров
- краткое обсуждение повестки
- комплименты в начале переговоров

Какой документ оформляется после окончания переговоров?

- записка
- заявление
- протокол

Психологическим преимуществом обладает:

- инициатор переговоров
- оппонент инициатора(тот, к кому обращается инициатор)
- оба оппонента

Численность делегации строится по принципу:

- равенства
- паритета
- неравенства

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

| Раздел дисциплины | Вопросы |
|---------------------------------------|--|
| Теоретические основы делового общения | <ol style="list-style-type: none">1. Вербальные средства профессионального общения.2. Невербальные средства профессионального общения.3. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).4. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.5. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).6. Приёмы использования и нейтрализации критики.7. Правила применения комплиментов. |

| | |
|---------------------------|--|
| | 8. Проблема точности межличностного восприятия. 9. Стили общения в профессиональной сфере. 10. Манипуляции в общении, их основные типы. 11. Самопрезентация в деловых контактах. 12. Формирование аттракции в деловых отношениях. 13. Интерактивный аспект делового общения. 14. Стратегии устных деловых взаимодействий. 15. Подготовка к публичным выступлениям |
| Практика делового общения | 1. Защита от манипуляций. 2. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт. 3. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании. 4. Корпоративная культура. 5. Телефонный этикет. 6. Организация проведения собеседования. 7. Резюме: правила оформления, примеры. 8. Способы ведения деловых переговоров. 9. Переговоры с иностранными партнерами 10. Определение, цели и задачи совещаний. 11. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения. 12. Спор и полемика как формы деловой коммуникации. 13. Деловые переговоры, их подготовка и проведение. 14. Деловое совещание, его цели и проведение 15. Деловая беседа, ее разновидности. |

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

| Раздел дисциплины | Вопросы |
|---------------------------------------|--|
| Теоретические основы делового общения | 1. Понятие коммуникации: виды, функции. 2. Основные модели и стили делового общения. 3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации. 4. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления. 5. Слушание. Виды и специфика 6. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов 7. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение. 8. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт. 9. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании. 10. Корпоративная культура. 11. Презентация как форма деловой коммуникации. 12. Пресс-конференция, ее организация и проведение. 13. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. 14. Стратегии письменных деловых коммуникаций. 15. Конфликты в деловых отношениях, их причины. |
| Практика делового общения | 1. Планирование телефонного звонка, телефонный этикет. 2. Собеседование. 3. Принципы проведения собеседования. 4. Организация проведения собеседования. 5. Резюме: правила оформления, примеры. 6. Способы ведения деловых переговоров. Подготовка к переговорам. 7. Проведение переговоров. Основные правила переговорного процесса. |

| | |
|--|--|
| | 8. Переговоры с иностранными партнерами. 9. Определение, цели и задачи совещаний. 10. Категории совещаний. 11. Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. 12. Гендерная коммуникация: общение с мужчинами. Особенности. 13. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы. 14. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели. 15. Средства профессионального общения. |
|--|--|

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

| Оценка | Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы |
|--------------|---|
| «зачтено» | УК3 ИДК1 УК4 ИДК1 |
| «не зачтено» | Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне |

| Оценка | Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы |
|-----------------------|---|
| «отлично» | УК3 ИДК3 УК4 ИДК3 |
| «хорошо» | УК3 ИДК2 УК4 ИДК2 |
| «удовлетворительно» | УК3 ИДК1 УК4 ИДК1 |
| «неудовлетворительно» | Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне |