

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет инженерного менеджмента  
Кафедра теории и систем отраслевого управления**

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой теории и систем отраслевого  
управления

Протокол от «28» августа 2019 г.

№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.10 Деловые коммуникации**

---

направление подготовки

27.03.05 – Инноватика

направленность (профиль) "Технологическое предпринимательство"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора - 2020

Москва, 2019 г.

**Автор–составитель:**

Доцент кафедры маркетинга и рекламы, к.э.н. О.А. Шальнова

Заведующий кафедрой теории и систем отраслевого управления, к.э.н., доцент С.С. Серебренников

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

**1.1. Дисциплина Б1.Б.10 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-5.1	Способность готовить письменные тексты, читать, говорить, воспринимать на слух информацию на русском и иностранном языках по общественно-политическим, социо-культурным, бытовым темам
ОПК-8	Способность применять знания истории, философии, иностранного языка, экономической теории, русского языка делового общения для организации инновационных процессов	ОПК-8.1	Способность применять знания истории, философии, иностранного языка, экономической теории, русского языка делового общения в профессиональной деятельности

**1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:**

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОК-5.1	<p><b>на уровне знаний:</b> психологической характеристики личности и ее влияние на коммуникативный процесс; основ речевой, логической культуры делового общения</p> <p><b>на уровне умений:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок</p> <p><b>на уровне навыков:</b> подготовки публичных выступлений; владения информационным обеспечением процессов внутренних коммуникаций</p>
ОПК-8.1	<p><b>на уровне знаний:</b> принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ коммуникационного процесса в организации</p> <p><b>на уровне умений:</b></p>

	<p>владеть культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения;</p> <p>логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>заключений соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария</p>
--	---

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

#### Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			1
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		32	32
лекционного типа (Л)		16	16
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		16	16
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		40	40
Промежуточная аттестация	форма	экзамен	экзамен
	час.	36	36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

#### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.10 «Деловые коммуникации» изучается в 1 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы, 108 часов.

Содержание данной дисциплины опирается на содержание дисциплин: Б1.Б.01 «История», Б1.Б.07 «Безопасность жизнедеятельности» и является основой для изучения дисциплин: Б1.В.01 «Управление проектами», Б1.Б.17 «Цифровая экономика и инновации».

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины**

## Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Р	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1	Сущность и понятие делового общения. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности. Специфика и виды деловой коммуникации.	8	2		2		4	ДИ
2	Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.	10	2		2		6	У, РИ
3	Вербальные и невербальные средства делового общения. Навыки установления контакта.	8	2		2		4	У, РИ
4	Виды слушания в деловой коммуникации: активное (рефлексивное), пассивное (нерефлексивное), эмпатическое.	10	2		2		6	У
5	Вопросы как форма ведения деловой коммуникации.	8	2		2		4	У, И
6	Аргументация в процессе делового общения.	10	2		2		6	У, И
7	Специфика работы с возражениями партнера.	8	2		2		4	У, И
8	Публичное выступление как форма деловой коммуникации.	10	2		2		6	У, ТЗ
Промежуточная аттестация		36						Экз
Всего:		108	16		16		40	36

Примечание:

\* – формы текущего контроля успеваемости: дискуссия (ДИ), упражнения (У), игра (И), творческое задание-проект (ТЗ), ролевая игра (РИ);

\*\* - форма промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

## Содержание дисциплины

**Тема 1. Сущность и понятие делового общения. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности. Специфика и виды деловой коммуникации.**

Понятие делового общения. Принцип взаимодействия сторон в условиях деловой коммуникации. Предпосылки делового общения (целевая направленность, восприятие

партнера как личности, значимой для субъекта, продуктивное сотрудничество на пользу делу, наличие высокой коммуникативной культуры, умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера, умение строить отношения с любым партнером). Роль деловых коммуникаций в налаживании деловых связей и достижении поставленных целей. Отличия деловых коммуникаций от повседневных. Виды деловых коммуникаций (прямые и косвенные; витальные и социальные; непосредственные и опосредованные; материальные, кондиционные, мотивационные, деятельностные, когнитивные; формальные и неформальные; вертикальные, горизонтальные и диагональные; доверительные и официальные; вербальные и невербальные).

## **Тема 2. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.**

Функции и деловых бесед. Фазы деловой беседы. Общая подготовка к беседе (обоснование делового предложения, знание о партнере, преодоление негативного отношения к партнеру, подготовка материалов и документов (заявления или договора), разработка стратегии ведения делового разговора). Виды деловых бесед: официальные (организационные, проблемные, дисциплинарные, беседы с посетителями, беседы при приеме на работу, творческие, обращения с просьбой), неофициальные.

## **Тема 3. Вербальные и невербальные средства делового общения. Навыки установления контакта.**

Сущность и понятие вербальных коммуникаций. Условия установления вербального контакта. Задачи вступительной части установления контакта (привлечение внимания к своей персоне, установление контакта с собеседником, пробуждение интереса к теме разговора). Подходы к началу разговора (прямой, зацепка, «снятие напряженности»). Сущность и понятие невербальных средств делового общения. Роль невербальных коммуникаций в установлении контакта. Системы невербальной коммуникации (визуальная, тактильная, акустическая, ольфакторная). Основные группы жестов и поз человека в процессе общения. Факторы, влияющие на характер невербальной коммуникации. Позиции собеседников во время делового общения.

## **Тема 4. Виды слушания в деловой коммуникации: активное (рефлексивное), пассивное (нерефлексивное), эмпатическое.**

Главные принципы коммуникации с точки зрения активного слушания. Главные принципы коммуникации (Истина не то, что говорит отправитель, а то, что понял получатель. Если получатель неправильно интерпретирует сообщение отправителя, то в этом всегда виноват отправитель. Всякая коммуникация осуществляется одновременно на двух уровнях: на уровне содержания и на уровне отношений, причем уровень отношений определяет содержательный уровень.). Соотношение понятий «слушать» и «слышать». Конфликтогены, мешающие эффективному слушанию. Факторы, определяющие убедительность речи. Элементы качественного слушания собеседника. Виды слушания (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое). Специфика и правила нерефлексивного слушания. Ситуации, уместные для нерефлексивного слушания. Специфика рефлексивного слушания. Техники, мешающие эффективному слушанию (негативная оценка — принижение партнера, игнорирование, эгоцентризм, выпрашивание, поддакивание, замечание о ходе беседы). Техники, способствующие активному слушанию (перефразирование (эхо-техника), развитие идеи, резюмирование). Техники эмпатического слушания (сообщение о восприятии другого партнера, сообщение о собственном самочувствии). Правила эффективного слушания.

## **Тема 5. Вопросы как форма ведения деловой коммуникации. Принципы, техники и правила задавания вопросов и ответа на них.**

Сущность и специфика задавания вопросов. Задавание вопросов как одна из ключевых техник управления коммуникацией. Типология вопросов (открытый, закрытый, закрытый с правом выбора, открытый с правом выбора, уточняющий, резюмирующий,

направляющий, проблематизирующий). Правила задавания вопросов. Правила ответа на вопросы. Приемы выпрашивания, которых стоит избегать.

#### **Тема 6. Аргументация в процессе делового общения.**

Понятия тезиса, аргумента, позиции. Общие правила аргументации. Виды аргументов. Техники аргументации, используемые в деловом общении (метод положительных ответов Сократа, метод двусторонней аргументации). Сущность и понятие контраргументации. Техники контраргументации (метод перелицовки аргументов партнера, метод развертывания аргументации, метод разделения аргументов). Другие методы аргументации/контраргументации (фундаментальный метод, метод извлечения выводов, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод опроса, метод видимой поддержки). Техники манипулирования в процессе аргументации (использование непонятных слов и терминов, вопросы-капканы, ошарашивание скоростью обсуждения, чтение мыслей на подозрение, отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки, повторение, ложный стыд, принижение иронией, демонстрация обиды, авторитетность заявления, откровенность заявления, кажущаяся невнимательность, лестные обороты речи, опора на прошлое заявление, сведение аргумента к частному мнению, умалчивание, растущие требования, обвинение в теоретизировании, «уход» от нежелательного обсуждения, выжидание)

#### **Тема 7. Специфика работы с возражениями партнера.**

Общая схема работы с возражениями (техника извлечения «корня»). Правила работы с возражениями. Техники работы с возражениями (метод формирующих вопросов, метод контрпримеров, метод утрирования). Правила эффективного реагирования на уловки.

#### **Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.**

Презентация как форма публичного выступления. Общериторические законы (закон гармонизирующего диалога, закон продвижения и ориентации адресата, закон эмоциональности речи, закон удовольствия). Подготовка к выступлению (определение и уточнение темы, определение цели выступления. Виды речи в зависимости от цели выступления (речь-информирование, речь-убеждение, речь по случаю, экспромт). Структура речи (применение пятичастной формулы к подготовке речи). Организационная подготовка к выступлению. Установление контакта с аудиторией, в т.ч. с помощью зачина. Введение в тему выступления. Структурированность речи (варианты членения речи). Рекомендации по использованию языковых средств. Использование риторических вопросов в процессе выступления. Техника речи (артикуляция, громкость, темп речи, паузы, техника дыхания). Способы сохранения внимания аудитории. Язык тела во время выступления. Зрительный контакт во время выступления. Завершение выступления.

### **4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации**

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.10 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа:  
лекция-беседа;
- при проведении занятий семинарского типа:  
ролевая игра, творческое задание-проект, упражнения;



– при контроле результатов самостоятельной работы студентов:  
игра, дискуссия.

#### **4.1.2. Экзамен проводится в форме письменного ответа на вопросы билета.**

### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

#### **Типовые оценочные материалы по теме 1**

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.
2. Виды и формы коммуникации в современном деловом мире.
3. Современное отношение к пониманию роли деловых коммуникации в жизни делового человека.

#### **Типовые оценочные материалы по теме 2**

Упражнение «Аукцион хорошего настроения».  
Упражнение «Изменение отношения».  
Упражнение «Стратегии».  
Упражнение «Личности».  
Упражнение «Просьба».  
Ролевая игра «Трудоустройство».

#### **Типовые оценочные материалы по теме 3**

Практикум по оценке позиций общающихся партнеров.  
Игра «Невербальное общение».  
Игра «Дистанция общения».  
Упражнение «Расположение в контакте».  
Упражнение «Карусель».  
Ролевая игра «Сделай это неправильно».

#### **Типовые оценочные материалы по теме 4**

Упражнение «Избегание».  
Упражнение «Синонимия».  
Упражнение «Говорим тише».  
Упражнение «Детектив».  
Упражнение «Цепочка речи».  
Упражнение «Иностранец и переводчик».  
Упражнение «Слепое слушание».  
Упражнение «Стихотворение».  
Упражнение «События».  
Упражнение «Главная мысль».  
Упражнение «Уточнение».  
Упражнение «Знакомство».

#### **Типовые оценочные материалы по теме 5**

Игра «Техника задавания вопросов».  
Упражнение «Кто я?».  
Упражнение «Открытые вопросы».

#### **Типовые оценочные материалы по теме 6**

Игра «Конкурс на должность».  
Упражнение «Дискуссия».

Упражнение по выявлению ошибки в логической цепочке.  
 Упражнение «Индеец Джо».  
 Упражнение «Моя позиция».

#### **Типовые оценочные материалы по теме 7**

Упражнение «Отпуск».  
 Упражнение «Двойная аргументация».  
 Упражнение «Прощальный разговор при увольнении».  
 Упражнение «Попробуй, убеди!»  
 Игра «Дипломатический прием».

#### **Типовые оценочные материалы по теме 8**

Упражнение из пяти слов.  
 Упражнение «Техника интонирования».  
 Выступление с опорой на чужие ключевые слова.  
 Упражнение «Оратор».  
 Упражнение «Мое».  
 Упражнение «Мысль одна, а слов много».  
 Упражнение «Фраза по кругу».  
 Упражнение «Речь по афоризму».  
 Творческое задание-проект на тему «Интересное место».

##### **Творческое задание-проект на тему «Интересное место»**

Студенты в группе по 2 человека выбирают абсолютно любое место, которое в процессе представления может заинтересовать аудиторию.

Необходимо разработать выступление, состоящее из двух частей:

1. Личное устное выступление с презентационным сопровождением.
2. Видео-ролик об этом месте, в котором обязательно должны появиться выступающие студенты. Длительность нахождения студентов в кадре с рассказом о выбранном месте не менее 2 минут (по 1 минуте на каждого студента).

Время полного выступления должно быть 5-6 минут (в среднем, 2-3 минуты – устное выступление, 3 минуты – видео-ролик).

Выступление должно быть построено с соблюдением всех законов риторики, правил взаимодействия с аудиторией.

Главная цель – заинтересовать аудиторию, соблюдая правила устного выступления.

Чтение с листа и формальное выполнение задания не учитываются.

### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

#### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа формирования компетенции
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и	ОК-5.1	Способность готовить письменные тексты, читать, говорить, воспринимать на слух информацию на русском и иностранном языках по общественно-

	межкультурного взаимодействия		политическим, социо-культурным, бытовым темам
ОПК-8	Способность применять знания истории, философии, иностранного языка, экономической теории, русского языка делового общения для организации инновационных процессов	ОПК-8.1	Способность применять знания истории, философии, иностранного языка, экономической теории, русского языка делового общения в профессиональной деятельности

#### 4.3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-5.1	грамотно, в соответствии с правилами орфографии и пунктуации оформляет письменную речь; правильно строит тексты разной функционально-стилистической и жанровой принадлежности	<b>на уровне знаний:</b> психологической характеристики личности и ее влияние на коммуникативный процесс; основ речевой, логической культуры делового общения <b>на уровне умений:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок <b>на уровне навыков:</b> подготовки публичных выступлений; владения информационным обеспечением процессов внутренних коммуникаций
ОПК-8.1	логически верно, аргументированно и ясно строит устную и письменную речь	<b>на уровне знаний:</b> принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ коммуникационного процесса в организации <b>на уровне умений:</b> владеть культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения;

		логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь <b>на уровне навыков:</b> заключений соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария
--	--	---

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

#### **Примерные вопросы для подготовки к экзамену**

1. Сущность и понятие делового общения. Специфика деловой коммуникации.
2. Сравнительная характеристика деловых и повседневных коммуникаций. Сходства и различия.
3. Деловая беседа. Сущность и понятие. Функции и фазы деловых бесед.
4. Этапы подготовки к деловой беседе. Необходимые элементы, которые необходимо учитывать при подготовке к любому виду деловой беседы.
5. Виды деловых бесед. Организационная беседа, проблемная и дисциплинарная беседы. Примеры.
6. Виды деловых бесед. Беседа с посетителем. Примеры.
7. Виды деловых бесед. Беседа при приеме на работу. Примеры.
8. Виды деловых бесед. беседа – обращение с просьбой. Примеры.
9. Необходимые составляющие начала беседы. Примеры.
10. Невербальные способы установления контакта. Факторы, влияющие на характер невербальной коммуникации. Примеры.
11. Основные группы жестов и поз человека. Их краткая характеристика. Позиции собеседников при общении и их значение. Примеры.
12. Системы невербальной коммуникации. Примеры.
13. Навыки установления вербального контакта. Примеры.
14. Задачи вступительной части деловой беседы. Подходы к началу разговора. Примеры.
15. Конфликтогены в деловом общении. Примеры.
16. Главные принципы коммуникации с точки зрения активного слушания. Примеры.
17. Соотношение понятий «слушать» и «слышать» с точки зрения активного слушания. Пример.
18. Факторы, определяющие убедительность речи. Примеры.
19. Элементы качественного слушания собеседника. Примеры.
20. Сущность, понятие и специфика нереплексивного слушания. Примеры.
21. Сущность, понятие и специфика рефлексивного слушания. Примеры.
22. Сущность, понятие и специфика эмпатического слушания. Примеры.
23. Промежуточные техники слушания. Примеры.
24. Техника работы с вопросами. Примеры.
25. Правила задавания вопросов и ответа на них. Примеры.
26. Техники, способствующие активному слушанию. Примеры.

27. Правила эффективного слушания. Примеры.
28. Рекомендации по технике слушания, позволяющие правильно понять сообщение. Примеры.
29. Общериторические законы публичной речи. Виды публичной речи. Примеры.
30. Этапы подготовки к выступлению. Организационная подготовка к выступлению. Примеры.
31. Элементы установления контакта с аудиторией. Введение в тему выступления. Примеры.
32. Зачин – понятие и возможные варианты. Примеры.
33. Специфика выстраивания основной части выступления. Структура. Сущность и понятие пятичастной формулы выступления. Примеры.
34. Рекомендации по использованию языковых средств в выступлении. Риторические вопросы – понятие и возможности применения в выступлении. Примеры.
35. Основные рекомендации по технике речи во время выступления. Способы сохранения внимания аудитории во время выступления. Примеры.
36. Язык тела во время выступления. Зрительный контакт во время выступления. Примеры.
37. Мобилизация внимания аудитории во время выступления. Примеры.
38. Специфика и рекомендации по завершению выступления. Примеры.
39. Сущность и понятие аргументации в процессе делового общения. Понятия тезиса, аргумента, позиции. Примеры.
40. Виды аргументов. Характеристика и примеры.
41. Необходимые условия и правила аргументации. Примеры.
42. Техники аргументации: метод положительных ответов Сократа, метод двусторонней аргументации. Примеры.
43. Понятие контраргументации в деловом общении. Техники контраргументации: метод перелицовки аргументов партнера, метод разворачивания аргументации, метод разделения аргументов. Примеры.
44. Общая схема работы с возражениями. Пример.
45. Техники работы с возражениями: метод формирующих вопросов, метод контрпримеров, метод утрирования. Примеры.
46. Убеждение в процессе аргументации. Этапы процесса убеждения. Пример.
47. Методы аргументации: Фундаментальный метод, метод извлечения выводов. Примеры.
48. Методы аргументации: метод сравнения, методы «да – и», «да – но». Примеры.
49. Методы аргументации: метод «бумеранга», метод игнорирования, метод опроса, метод видимой поддержки. Примеры.
50. Барьеры, возникающие в процессе активного слушания. Примеры.

#### **Пример практического задания в экзаменационном билете:**

Подготовьте двухминутную речь по предложенному афоризму. Необходимо либо развить идею, либо опровергнуть ее. Нужно повторить афоризм в процессе выступления не менее двух раз и проиллюстрировать выступление примером из жизни.

*Свобода есть возможность делать все, что законы позволяют. (Екатерина II)*

#### **Шкала оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется, если студент демонстрирует: <b>знание:</b>

	<p>психологической характеристики личности и ее влияния на коммуникативный процесс;  основ речевой, логической культуры делового общения;  принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;  основ коммуникационного процесса в организации</p> <p><b>умение:</b>  применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;  анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;  владеть культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения;  логически, верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</p> <p><b>навыки:</b>  подготовки публичных выступлений;  владения информационным обеспечением процессов внутренних коммуникаций;  заключений соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария</p>
«хорошо»	<p>Оценка «хорошо» выставляется, если студент демонстрирует:</p> <p><b>знание:</b>  психологической характеристики личности и ее влияния на коммуникативный процесс;  основ речевой, логической культуры делового общения;  принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;  основ коммуникационного процесса в организации</p> <p><b>умение:</b>  применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;  анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;  владеть культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения;  логически, верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</p>
«удовлетворительно»	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует:</p> <p><b>знание:</b>  психологической характеристики личности и ее влияния на коммуникативный процесс;  основ речевой, логической культуры делового общения;</p>

	принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ коммуникационного процесса в организации <b>навыки:</b> подготовки публичных выступлений; владения информационным обеспечением процессов внутренних коммуникаций; заключений соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

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

Студент должен выполнить все задания и мероприятия, предусмотренные программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер и определяется:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Экзамен проводится в письменной форме: письменные ответы на 2 теоретических и 1 практический вопросы билета.

Процедура проведения экзамена.

Обучающийся для сдачи экзамена предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для подготовки к ответу. Время подготовки к ответу: 30-45 минут.

По истечении 45 минут каждый обучающийся сдает экзаменатору свои ответы в письменном виде.

Результат по сдаче экзамена объявляется студентам после проверки ответа экзаменатором, вносится в аттестационную ведомость и в зачетную книжку.

Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомости.

#### ***Критерии оценки участия студента в дискуссиях***

Учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), а также – умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

#### **Шкала оценивания для игры**

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. решена поставленная в задача и достигнуто соглашение с контрагентом 2. сделка завершена с минимальными потерями для бизнеса
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом не продемонстрированы нужные знания и навыки в ведении переговоров

#### Шкала оценивания выполнения упражнения

Оценка	Требования к результатам
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом 1. корректно выполнены все задания упражнения 2. объяснен алгоритм получения ответов
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом выполнены не все задания упражнения и/или алгоритм получения ответов не объяснен.

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины «Деловые коммуникации» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

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.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;



- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским 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 семинарского 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.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2019. <https://biblio-online.ru/book/5DC17023-6F44-4A66-B6B1-69D2617EBB32>
2. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для академического бакалавриата / Л.И. Чернышова. — М.: Издательство Юрайт, 2019. <https://biblio-online.ru/book/0CB36F2F-2CF7-4E9D-A451-BCB3237986C8>
3. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. Лисс Э.М., Ковальчук А.С. М.: Дашков и К, 2018. <https://e.lanbook.com/book/103741>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В. - Электрон. текстовые данные. - Омск: Омский государственный университет, 2014. - 220 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892>

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Ментцель В. Риторика: Искусство говорить свободно и убедительно / Пер. с нем. – М.: Издательство «Омега-Л», 2015. – 132 с.
2. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. /Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 410 с.
3. Вуд П. Как вызывать симпатию / Пер. с англ. – Минск: Попурри, 2013. – 288 с.
4. Пиз. А., Пиз Б. Говорите точно...Как соединить радость общения и пользу убеждения / Пер. с англ. – М.: Эксмо, 2017. – 224 с.
5. Гольштейн Н., Мартин С., Чалдини Р.Б., Мартин С., Гольштейн Н. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным /Пер. с англ. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 224 с.
6. Кэмп Дж. Сначала скажите «нет». Секреты профессиональных переговорщиков. / Пер. с англ. – М.: Добрая книга, 2019. – 320 с.

#### **6.4. Нормативные правовые документы**

- Конституция РФ
- Закон РФ "Об образовании"
- Гражданский кодекс РФ

#### **6.5. Интернет-ресурсы**

<http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации  
<http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления  
<http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание  
<http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям  
[www.nnir.ru](http://www.nnir.ru/) / - Российская национальная библиотека  
[www.nns.ru](http://www.nns.ru/) / -Национальная электронная библиотека  
[www.rsi.ru](http://www.rsi.ru/) / - Российская государственная библиотека  
[www.google.ru](http://www.google.ru/) / - Поисковая система  
[www.rambler.ru](http://www.rambler.ru/) / - Поисковая система  
[www.yandex.ru](http://www.yandex.ru/) / - Поисковая система  
[www.busineslearning.ru](http://www.busineslearning.ru/) / - Система дистанционного бизнес образования  
<http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс  
<http://www.garant.ru/> - Гарант

#### **6.6. Иные источники**

Не используются.

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие

тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Академии.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: MS Windows, MS Office.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.