

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 29.09.2023 12:03:38
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»



**Рабочая программа дисциплины
Основы деловой коммуникации**

Направление подготовки
16.04.03 Холодильная, криогенная техника и системы жизнеобеспечения

Профиль подготовки
«Холодильная, криогенная техника и системы жизнеобеспечения»

Квалификация (степень) выпускника
магистр

Форма обучения
Очная

Москва 2022

Разработчик:

к.ф.н., доц.



/Н.В. Исаева/

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Гуманитарные дисциплины»,
к.ф.н.



/Ю.В. Лобанова/

1. Цели освоения дисциплины.

К **основным целям** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- формирование способности и готовности к эффективной межличностной коммуникации,
- формирование способности и готовности к применению профессиональных приемов и навыков эффективного делового общения для достижения поставленных целей в деловой сфере,
- формирование способности и готовности к выработке оптимального решения возникающих проблем.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- формирование психологических и нравственных качеств, необходимых для успешной реализации задач в области делового общения;
- изучение природы, этических категорий и механизмов делового общения, освоение его приемов и методов;
- изучение закономерностей межличностных отношений и приоритетных проблем в этой области;
- рассмотрение методов управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к числу учебных дисциплин обязательной части блока (Б1) основной образовательной программы магистратуры.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ООП:

- «Иностранный язык»
- «История и философия науки и техники»
- «Методология выбора перспективных путей развития техники»;

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

| Код компетенции | В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|------------------------|--|--|
| | | |

| | | |
|-------|---|--|
| УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы делового общения; • способы эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности; • правила ведения переговоров с партнерами. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • вести деловые беседы, переговоры, совещания; • устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения; • выявлять различные факторы, снижающие эффективность процессов делового общения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками правильно оценивать себя, партнера по деловому общению; • специальными технологиями противодействия манипуляциям в профессиональной деятельности; • способами разрешения деловых конфликтов. |
| УК-4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы делового общения; • психические закономерности протекания процесса делового общения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • вести деловые беседы, переговоры, совещания; • успешно выступать перед аудиторией; • устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • техникой публичных выступлений и презентаций; • навыками организации делового общения, успешного ведения переговоров, совещаний; • способами применения оптимальных средств и форм общения. |
| ОПК-3 | Способен работать в научном коллективе, готов генерировать, оценивать и использовать новые идеи, способен находить творческие, нестандартные решения профессиональных и социальных задач; | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные способы управления общением; • нормы поведения в бизнесе, предъявляемые обществом; • межкультурные различия в практике делового общения; • национальные особенности коммуникативного поведения; • коммуникативные типы деловых партнеров. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения; • строить взаимоотношения с людьми. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; • способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности. • способами применения оптимальных средств и форм |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • способами разрешения различных коммуникативных задач, возникающих в профессиональной деятельности; • специальными технологиями противодействия манипуляциям в профессиональной деятельности; • навыками разрешения деловых конфликтов. |
|--|--|--|

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, т.е. 72 академических часа (из них 54 часов – самостоятельная работа студентов).

На втором курсе в третьем семестре выделяется 2 зачетные единицы, т.е. 72 академических часов (из них 54 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Основы деловой коммуникации» изучаются на втором курсе, форма контроля – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Современные принцип организации непрерывных холодильных цепей» по срокам и видам работы отражены в приложении.

Содержание разделов дисциплины

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

Тема 1. Деловое общение и его характеристика

Сущность, функции и структура общения. Психологические аспекты делового общения. Виды общения. Содержание делового общения. Основные характеристики деловых отношений. Стороны делового общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Тема 2. Деловая коммуникация как вид социальной коммуникации

Деловая коммуникация. Социальная коммуникация и ее особенности. Структура коммуникативной ситуации. Цели коммуникации: инструментальные цели; цели, связанные с отношениями; цели, связанные с Я-концепцией. Стили коммуникации: прямой-непрямой; сильный-слабый; аффилятивный-настойчивый; вычурный-сжатый. Коммуникативное поле. Правила негативной обратной связи.

Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Темперамент, характер, воля, способности. Психологические характеристики типов темпераментов. Взаимосвязь темперамента и способности человека к различным видам деятельности. Эмоции и чувства. Связь эмоций с анализом информации. Влияние эмоций на деловое общение.

Тема 4. Вербальные средства общения. Слушание в деловой коммуникации

Речь как источник информации. Типы и приемы передачи информации.

Этапы передачи информации. Процесс обмена информацией.

Виды слушания. Трудности эффективного слушания. Три уровня слушания.

Приемы активного слушания. Типичные ошибки слушания

Тема 5. Невербальные средства общения

Природа и типология невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: кинесика, внешний вид, окулесика, экстралингвистика, паралингвистика, ольфакция, гастика, проксемика, такесика. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Декодирование невербальных сообщений.

Модуль 2. Технология делового общения

Тема 6. Формы делового общения

Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, деловая переписка и т.д. Деловая беседа: основные функции и этапы. Собеседование при приеме на работу.

Деловые переговоры: организация, ведение. Переговорные стратегии и тактики. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение делового совещания. Завершение делового совещания, составление протокола.

Правила ведения телефонных разговоров. Деловая переписка.

Тема 7. Культура деловых совещаний

Речевой этикет. Специфика речевого этикета. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

Тема 8. Манипуляция в деловых отношениях

Психологические механизмы влияния на партнера. Манипуляция как способ воздействия на партнера. Основные манипуляционные модели. Способы нейтрализации манипуляций в деловом общении.

Тема 9. Compliments в деловом общении.

Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире.

Тема 10. Публичные выступления

Этапы подготовки публичного выступления и его проведение. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его особенности. Деловая риторика и ее приемы.

Тема 11. Убеждающая коммуникация в публичном выступлении

Психологические механизмы убеждения. Стадии и факторы убеждения. Систематическая и эвристическая стратегии убеждения. Роль коммуникатора в убеждении. Особенности сообщения: последовательность сообщений, структура. Стратегии сопротивления убеждению.

Тема 12. Конфликты в деловом общении

Причина и природа конфликтов. Типология конфликтов. Стратегии поведения и управление деловыми конфликтами. Правила поведения в условиях конфликта. Разрешение конфликтов.

Тема 13. Барьеры в деловом общении

Причины коммуникативных неудач в общении. Барьеры в деловых отношениях: понятие и типы. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Влияние типов личности на отношения партнеров. Незетичное поведение. Пути преодоления барьеров в общении.

Модуль 3. Деловой этикет и протокол

Тема 14. Имидж делового человека

Имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Факторы, влияющие на создание имиджа. Внешние элементы имиджа. Модели поведения. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.

Тема 15. Деловой этикет и протокол

Деловой этикет: понятие и структура. Этикет приветствия. Этикет переговоров. Телефонный этикет. Подарки в деловых отношениях.
Умения вести себя в типовых ситуациях. Понятие об «эго-состояниях».
Виды трансактов. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.

Тема 16. Официальные мероприятия

Цели и виды приемов. Подготовка и порядок проведения официального приема. Протокол и этикет официальных мероприятий. Неофициальные встречи в течение рабочего дня.

Тема 17. Межкультурная деловая коммуникация

Межкультурные различия в практике делового общения. Национально-культурная специфика делового поведения. Особенности национального этикета при ведении переговоров.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» предусматривает использование разнообразных образовательных технологий для эффективной реализации различных видов учебной работы, включающих активные формы проведения практических занятий в виде деловых и ролевых игр, моделирующих разнообразные ситуации делового общения; тренингов; проведение дискуссий и публичных выступлений; тестирование с целью самоопределения психологических и деловых качеств руководителя, навыков по искусству общения, решению конкретных деловых проблем и создание ситуаций делового общения.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы и содержанием дисциплины «Основы деловой коммуникации» и в целом по дисциплине составляет 70% аудиторных занятий. Семинарские занятия составляют 50% от объема аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Оценочными средствами для текущего контроля успеваемости являются вопросы и задания, выполняемые студентами при подготовке к семинарским занятиям (устные ответы, участие в обсуждении/дискуссии, работа с текстами, подготовка устных докладов, презентаций, решение проблемных задач).

Оценочными средствами для промежуточной аттестации является выполнение «срезовых» заданий.

В рамках изучения курса «Основы деловой коммуникации» применяется рейтинговая система оценки успеваемости студентов. Рейтинг формируется в ходе текущего и промежуточного контроля в соответствии с положением о рейтинге.

Образцы деловых (ролевых игр), кейс-задач, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, тестирования, вопросы для проведения зачета приведены в приложении 2.

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Код компетенции | В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать |
|------------------------|--|
|------------------------|--|

| | |
|-------|---|
| УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели |
| УК-4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| ОПК-3 | Способен работать в научном коллективе, готов генерировать, оценивать и использовать новые идеи, способен находить творческие, нестандартные решения профессиональных и социальных задач; |

В процессе освоения образовательной программы данная компетенция, в том числе ее отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплины (модулей) в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине.

| УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | | | | |
|---|--|--|---|--|
| Показатель | Критерии оценивания | | | |
| | 2 | 3 | 4 | 5 |
| знать: •теоретические основы делового общения: •способы эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности; •правила ведения переговоров с партнерами. | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Формы делового общения. | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности; формы делового общения. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний по ряду показателей, обучающийся испытывает | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности; формы делового общения. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях. | Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности; формы делового общения, свободно оперирует |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | | значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации. | | приобретенным и знаниями. |
| <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> •вести деловые беседы, переговоры, совещания; •устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения; •выявлять различные факторы, снижающие эффективность процессов делового общения. | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет организовывать переговоры; использовать современные средства коммуникации в переговорном процессе; управлять конфликтами в деловом общении. | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: организовывать переговоры; использовать современные средства коммуникации в переговорном процессе, управлять конфликтами в деловом общении. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации. | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: организовывать переговоры; использовать современные средства коммуникации в переговорном процессе; управлять конфликтами в деловом общении. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: организовывать переговоры; использовать современные средства коммуникации в переговорном процессе; управлять конфликтами в деловом общении. Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> •навыками правильно оценивать себя, партнера по деловому общению; •специальными технологиями и противодействия | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет технологией делового общения; правилами поведения в конфликтных ситуациях; способами противостояния манипуляциям в ходе переговоров и публичных выступлений. | Обучающийся владеет технологией делового общения; правилами поведения в конфликтных ситуациях; способами противостояния манипуляциям в ходе переговоров и публичных выступлений. Допускаются значительные ошибки, проявляется | Обучающийся частично владеет технологией делового общения; правилами поведения в конфликтных ситуациях; способами противостояния манипуляциям в ходе переговоров и публичных выступлений. Навыки освоены, но допускаются незначительные | Обучающийся в полном объеме владеет технологией делового общения; правилами поведения в конфликтных ситуациях; способами противостояния манипуляциям в ходе |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| манипуляциям в профессиональной деятельности; •способами разрешения деловых конфликтов. | | недостаточность владения навыками по ряду показателей. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | переговоров и публичных выступлений., свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |
|--|--|--|--|--|

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

| Показатель | Критерии оценивания | | | |
|---|--|---|---|--|
| | 2 | 3 | 4 | 5 |
| знать: •теоретические основы делового общения; •психические закономерности протекания процесса делового общения. | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений, психологических аспектов делового общения, психологических аспектов делового общения. | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений, психологических аспектов делового общения. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации. | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений, психологических аспектов делового общения. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях. | Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений. Психологических аспектов делового общения. Свободно оперирует приобретенными знаниями. |
| уметь: •вести деловые беседы, переговоры, совещания; | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выстраивать убеждающую коммуникацию в | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в | Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: выстраивать |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> успешно выступать перед аудиторией; устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения. | <p>публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении.</p> | <p>публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p> | <p>публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p> | <p>убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении. Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p> |
| <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> техникой публичных выступлений и презентаций; навыками организации делового общения, успешного ведения переговоров, совещаний; способами применения оптимальных средств и форм общения. | <p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет средствами и техникой делового общения.</p> | <p>Обучающийся владеет средствами и техникой делового общения в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p> | <p>Обучающийся частично владеет средствами и техникой делового общения, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p> | <p>Обучающийся в полном объеме средствами и техникой делового общения, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p> |

ОПК-3. Способен работать в научном коллективе, готов генерировать, оценивать и использовать новые идеи, способен находить творческие, нестандартные решения профессиональных и социальных задач;

| | | | | |
|------------|----------------------------|---|---|---|
| Показатель | Критерии оценивания | | | |
| | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> •основные способы управления общением; •нормы поведения в бизнесе, предъявляемые обществом; •межкультурные различия в практике делового общения; •национальные особенности коммуникативного поведения; •коммуникативные типы деловых партнеров. | <p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: Технология делового общения. Деловой этикет и протокол.</p> | <p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: Технология делового общения. Деловой этикет и протокол. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p> | <p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: Технология делового общения. Деловой этикет и протокол. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p> | <p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: Технология делового общения. Деловой этикет и протокол. Свободно оперирует приобретенными знаниями.</p> |
| <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> •создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения; •строить взаимоотношения с людьми. | <p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет учитывать индивидуальные особенности личности, использовать различные формы делового общения</p> | <p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: учет индивидуальных особенностей личности, использование различных форм делового общения. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании</p> | <p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: учет индивидуальных особенностей личности, использование различных форм делового общения. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p> | <p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: учет индивидуальных особенностей личности, использование различных форм делового общения. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p> |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| | | умениями при их переносе на новые ситуации. | | |
| <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> •навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным ; •способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности . •способами применения оптимальных средств и форм общения; •способами разрешения различных коммуникативных задач, возникающих в профессиональной деятельности ; •специальными технологиями и противодействия манипуляциям в профессиональной деятельности ; | <p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет психологическими механизмами влияния на партнера, техникой управления конфликтами в деловом общении.</p> | <p>Обучающийся владеет психологическими механизмами влияния на партнера, техникой управления конфликтами в деловом общении в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p> | <p>Обучающийся частично владеет психологическими механизмами влияния на партнера, техникой управления конфликтами в деловом общении. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p> | <p>Обучающийся в полном объеме владеет психологическими механизмами влияния на партнера, техникой управления конфликтами в деловом общении, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| •навыками разрешения деловых конфликтов. | | | | |
|--|--|--|--|--|

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине, при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения студентами планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Основы коммуникации» (прошли промежуточный контроль, тестирование, выступили с докладом, приняли участие в деловой (ролевой) игре.

| Шкала оценивания | Описание |
|-------------------------|---|
| Зачтено | Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| Не зачтено | Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |

Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки:

16.04.03 Холодильная, криогенная техника и системы жизнеобеспечения

Центр гуманитарного образования

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:

1. Деловая (ролевая) игра
 2. Кейс-задача
 3. Комплект заданий для контрольной работы
 4. Перечень дискуссионных тем
 5. Темы рефератов, сообщений, презентаций
 6. Творческие задания
 7. Тест
-

Составитель: Горшкова Т.В., к.и.н., доцент.

Москва 2022

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

| ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ | | | | | |
|--|--|--|---|------------------------------------|---|
| ФГОС ВО 16.04.03 «Холодильная, криогенная техника и системы жизнеобеспечения» | | | | | |
| В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: | | | | | |
| КОМПЕТЕНЦИИ | | Перечень компонентов | Технология формирования компетенций | Форма оценочного средства** | Степени уровней освоения компетенций |
| ИН-ДЕКС | ФОРМУЛИРОВКА | | | | |
| УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | <p>Знать:</p> <p>1. теоретические основы делового общения;</p> <p>2. способы эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности;</p> <p>3. правила ведения переговоров с партнерами.</p> <p>Уметь:</p> <p>1. вести деловые беседы, переговоры, совещания;</p> <p>2. устранять потенциальные и</p> | самостоятельная работа, семинарские занятия | У П Р КТ | <p>Базовый уровень</p> <p>-владеет навыками работы с основными научными категориями в рамках специальности;</p> <p>- осознает необходимость повышения квалификации и самостоятельно овладевать знаниями в области профессиональной деятельности.</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>-владеет методами и принципами приобретения, использования и обновления гуманитарных, знаний;</p> <p>-владеет разными способами сбора, обработки и представления исторической информации;</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>реальные барьеры делового общения;</p> <p>3. выявлять различные факторы, снижающие эффективность процессов делового общения.</p> <p>Владеть:</p> <p>1. навыками правильно оценивать себя, партнера по деловому общению;</p> <p>2. специальными технологиями противодействия манипуляциям в профессиональной деятельности;</p> <p>3. способами разрешения деловых конфликтов.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|------|--|---|---|-------------------|--|
| УК-4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. теоретические основы делового общения; 2. психические закономерности протекания процесса делового общения. <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вести деловые беседы, переговоры, совещания; 2. успешно выступать перед аудиторией; 3. устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения. <p>Владеть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. техникой публичных выступлений и презентаций; 2. навыками организации делового общения, успешного ведения переговоров, совещаний; 3. способами применения оптимальных средств и форм общения. | самостоятельная работа, семинарские занятия | У П Р КТ | <p>Базовый уровень</p> <p>- способен выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, но испытывает затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- способен выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении, использовать различные виды полемических приемов убеждения в деловом общении, способы преодоления конфликтных ситуаций. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p> |
|------|--|---|---|-------------------|--|

| | | | | | |
|-------|--|--|---|-------------------|---|
| ОПК-3 | Способен работать в научном коллективе, готов генерировать, оценивать и использовать новые идеи, способен находить творческие, нестандартные решения профессиональных и социальных задач;. | <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. основные способы управления общением; 2. нормы поведения в бизнесе, предъявляемые обществом; 3. межкультурные различия в практике делового общения; 4. национальные особенности коммуникативного поведения; 5. коммуникативные типы деловых партнеров. <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. создавать обстановку делового сотрудничества, доверия и уважения; 2. строить взаимоотношения с людьми. <p>Владеть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; 2. способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности. 3. способами применения оптимальных средств и общения; 4. способами разрешения различных коммуникативных задач, возникающих в | самостоятельная работа, семинарские занятия | У П Р КТ | <p>Базовый уровень</p> <p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: Технология делового общения. Деловой этикет и протокол. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>Обучающийся в полном объеме владеет психологическими механизмами влияния на партнера, техникой управления конфликтами в деловом общении, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p> |
|-------|--|--|---|-------------------|---|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | профессиональной деятельности; 5. специальными технологиями противодействия манипуляциям в профессиональной деятельности; навыками разрешения деловых конфликтов. | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Перечень оценочных средств по дисциплине «Основы делового общения»

| № ОС | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
|------|----------------------------------|---|---|
| 1 | Деловая и/или ролевая игра (ДИ) | Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. | <p>1 Тема (проблема) Переговоры между фирмой, производящей товары и фирмой, реализующей их о выполнении взаимных обязательств. Поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.</p> <p>2 Концепция игры. Фирма-производитель " предоставила партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. Фирма, реализующая товар, уступила его третьей фирме, у которой начались финансовые трудности и она не может в полном объеме и в срок выплатить деньги за товар. Это в свою очередь привело к финансовым затруднениям фирмы, производящей товары. Обе фирмы заинтересованы в продолжении сотрудничества.</p> <p>3 Роли: создание мини-групп 1. Представители фирмы-производителя (6 человек); 2. Представители фирмы-реализатора продукции. (6 человек); 3. Эксперты (остальная часть группы)</p> <p>4 Ожидаемые результаты: понимание важности проведения подготовки к началу переговоров как условия достижения успешного результата; - наработка студентами практических навыков по использованию различных тактик проведения переговоров; - приобретение опыта противодействия различным манипуляциям и психологическому давлению, - апробация конструктивных приемов ведения переговоров; - оценка эффективности и результативности проведения переговоров (самооценка, оценка экспертов).</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 2 | Кейс-задача | Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. | <p>Задание (я): Ситуационная задача: Вы – молодой специалист, устраивающийся на работу. Предлагаемая вам зарплата очень низка, а объем работы для начинающего сотрудника большой.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Как лучше выстроить коммуникацию в этом случае? - Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров. - Как отреагировать на такое предложение работодателю? |
| 3 | Контрольная работа (К/Р) | Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу | <p>Модуль 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.</p> <p>Вариант 1 Задание 1. Цели коммуникации: инструментальные цели; цели, связанные с отношениями; цели, связанные с Я-концепцией. Задание 2. Вербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации. Задание 3. Взаимосвязь темперамента и способности человека к различным видам деятельности.</p> <p>Вариант 2 Задание 1. Стили коммуникации: прямой-непрямой; сильный-слабый; аффилятивный-настойчивый; вычурный-сжатый. Задание 2. Невербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации. Задание 3. Слушание в деловой коммуникации.</p> |
| 4 | Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты | Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. | <p>Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Манипуляция в деловых отношениях. 2. Имидж делового человека. |

| | | | |
|---|------------------------|---|--|
| 5 | Реферат (Р) | <p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> | <p>Темы рефератов и презентаций.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общение: эмоциональное и нравственное развитие личности. 2. Вербальные и невербальные средства общения как показатель профессионализма сотрудника. Деловые переговоры: подготовка, проведение, анализ. 3. Конфликтные ситуации и способы их преодоления. Культура спора и ее составляющие. 4. Механизмы манипулятивного воздействия в общении. Защита от манипуляции. 5. Национальные особенности делового общения. 6. Ораторское мастерство. 7. Организация дискуссий. Культура ведения дискуссий. 8. Основные логические законы и их применение в деловой речи. 9. Этикет в деятельности современного делового человека. 10. Особенности речевого этикета в современной России. 11. Правила делового общения и приемы защиты от некорректных собеседников. 12. Трудности и барьеры в общении, учет их в профессиональной деятельности. |
| 6 | Доклад, сообщение (ДС) | <p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. 2. Коммуникативная культура и ее составляющие. Речевое событие, речевая ситуация, речевое действие. 3. Общение: его структура и виды. 4. Принципы и контексты делового общения. 5. Письменная и устная формы общения и их особенности. 6. Качества речи. Техника устной речи. 7. Невербальные средства общения и их национальный характер. 8. Требования к речевой коммуникации в деловой среде. 9. Речевой этикет в устном общении. 10. Управленческая информация: ее виды и свойства. 11. Организация пространственной сред |

| | | | |
|---|-------------------------|---|---|
| 7 | Творческое задание (ТЗ) | Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. | Подготовить сценарий и провести: 1. Торги; 2. Деловое совещание. 3. Презентацию продукции. |
|---|-------------------------|---|---|

| | | | |
|---|----------|--|---|
| 8 | Тест (Т) | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | <p>Тест по теме «Индивидуальные особенности личности в деловом общении»:</p> <p><u>1. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:</u></p> <p>а) повышенная активность; б) длительная работоспособность; в) энергичность; г) сосредоточенность внимания; д) вспыльчивость; е) молчаливость; ж) терпеливость; з) общительность; и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.</p> <p><u>2. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:</u></p> <p>а) энергичность; б) выдержанность; в) переменчивость настроения; г) сосредоточенность внимания; д) общительность; е) подвижность; ж) порывистость в движениях; з) ровное и спокойное настроение; и) возбужденное состояние; к) невыразительность речи; л) быстрая приспособляемость к новой обстановке; м) громкая речь.</p> <p><u>3. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:</u></p> <p>а) сангвиника; б) меланхолика; в) флегматика; г) холерика.</p> <p><u>4. В течение жизни у человека могут изменяться:</u></p> <p>а) черты характера; б) темперамент; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.</p> <p><u>5. Основой характера является:</u></p> <p>а) воля; б) эмоции; в) способности.</p> <p><u>6. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:</u></p> <p>а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом; б) «Две недели назад видел уникальную</p> |
|---|----------|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух приятелей);</p> <p>в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону.</p> <p>7. <u>Проявление эмоций зависит:</u></p> <p>а) от воспитания;</p> <p>б) от темперамента;</p> <p>в) от привычек;</p> <p>г) от принятых правил приличия;</p> <p>д) <u>все ответы верны;</u></p> <p>е) все ответы неверны.</p> <p>8. <u>Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:</u></p> <p>а) для холерика;</p> <p>б) <u>для сангвника;</u></p> <p>в) для флегматика;</p> <p>г) для меланхолика.</p> <p>9. <u>Волевые действия проявляются в умении:</u></p> <p>а) контролировать свои эмоции;</p> <p>б) сдерживать себя;</p> <p>в) проявлять терпение;</p> <p>г) <u>все ответы верны;</u></p> <p>д) все ответы неверны.</p> <p>10. <u>Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям:</u> а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.</p> <p>1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.</p> <p>2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.</p> <p>3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.</p> <p>4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.</p> |
|--|--|--|--|

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И.Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина.—Красноярск : СФУ, 2020.—368 с.—ISBN 978-5-7638-4335-4.—Текст: электронный// Лань : электронно-библиотечная система.—URL:<https://e.lanbook.com/book/181635>(дата обращения: 15.09.2020).—Режим доступа: для авториз. пользователей.

б) дополнительная литература:

1. Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон.дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 386 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/83778> — Загл. с экрана.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Лекционные аудитории, учебные и компьютерные классы.

Визуализация и активизация знаний: кино-, теле- и видеоматериалы, слайды, блоки информации в виде схем, таблиц, рисунков, которые комментируются лектором.

Лекционные аудитории, учебные и компьютерные классы Ав.4505, Ав.1503, любая учебная аудитория на ПК (на кафедре имеются переносной экран, проектор, компьютер). В процессе проведения занятий используются электронные носители информации для компьютерных программ и дистанционного обучения.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

При подготовке к семинарскому занятию необходимо ознакомиться с планом семинарского занятия, изучить лекцию и соответствующий материал учебника. Важно выяснить значение понятий и терминов, содержащихся в теме. Если какой-то материал вызвал затруднение, необходимо сформулировать вопросы для разъяснения их преподавателем. В ходе семинарских занятий будут оцениваться правильность ответов на поставленные вопросы (в том числе и на вопросы тестов); научность, глубина и самостоятельность рефератов (докладов, сообщений), умение аргументированно вести дискуссию; активность, результативность и креативность в деловых и ролевых играх.

Одной из форм самостоятельной работы студентов является написание реферата (доклада).

Работа над рефератом (докладом) не только углубляет знания по определенной теме, но и способствует приобщению студентов к исследовательской работе.

Реферат (от лат. referre – докладывать, сообщать) – доклад по определенной теме. Темы рефератов определяются преподавателем, но студент также может предложить заинтересовавшую его тему, если она соответствует данному предмету.

Реферат имеет определенную структуру: 1. титульный лист; 2. план; 3. введение; 4. основная часть; 5. заключение; 6. список использованных источников и литературы.

Во введении обосновывается выбор темы, ее актуальность, основные задачи, которые ставит автор.

Успех работы над рефератом во многом определяется правильным подбором литературы по данной теме. После составления списка литературы необходимо обработать и систематизировать информацию, разработать его план. Основная часть включает несколько

пунктов или частей. Название основной части не должно повторять название реферата. Изложение основных вопросов должно быть сжатым (в виде краткого пересказа). В заключении содержатся выводы по рассматриваемой проблеме. Может включать основные положения, содержащиеся в каждом пункте, но не повторять их дословно. После написания реферата надо подготовиться к его защите на семинарском занятии. Как правило, текст реферата должен быть распечатан с полуторным интервалом, 14 кеглем (размером шрифта) в стилистике TimesNewRoman. План, введение, первый лист основной части, заключение и список литературы принято начинать на отдельных страницах. Список литературы оформляется в алфавитном порядке. Сначала фамилия, затем имя. Название книги в списке литературы пишется без кавычек. Если вы используете монографии, надо знать место издания (город), издательство, год издания и общее количество страниц в книге.

Пример оформления монографий:

1. Райзберг Б. А. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. У. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. -5-е изд., перераб. и доп. — М.:ИНФРА-М, 2006. — 494 с.

Пример оформления интернет-документов:

2. Официальные периодические издания : электронный путеводитель / Рос.нац. б-ка, Центр правовой информации. [СПб.], 2007. URL: <http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html> (дата обращения: 18.01.20014).

3. Логинова Л. Г. Сущность результата дополнительного образования детей // Образование: исследовано в мире: междунар. науч. пед. интернет-журн. 21.10.03. URL: <http://www.oim.ru/reader.asp?nomers> 366 (дата обращения: 17.04.16).

Тематика семинарских и практических занятий.

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

Тема 1. Деловая коммуникация как вид социальной коммуникации

1. Деловая коммуникация. Социальная коммуникация и ее особенности.
2. Структура коммуникативной ситуации.
3. Цели коммуникации: инструментальные цели; цели, связанные с отношениями; цели, связанные с Я-концепцией.
4. Стили коммуникации: прямой-непрямой; сильный-слабый; аффилятивный-настойчивый; вычурный-сжатый.
5. Коммуникативное поле. Правила негативной обратной связи.

Тема 2. Вербальные средства общения. Слушание в деловой коммуникации

1. Типы и приемы передачи информации.
2. Этапы передачи информации. Процесс обмена информацией.
3. Слушание в деловой коммуникации. Приемы активного слушания.
4. Типичные ошибки слушания

Модуль 2. Технология делового общения

Тема 3. Формы делового общения

1. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
2. Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, деловая переписка и т.д.
3. Переговорные стратегии и тактики. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров.

Тема 4. Манипуляция в деловых отношениях

1. Психологические механизмы влияния на партнера.
2. Манипуляция как способ воздействия на партнера.
3. Основные манипуляционные модели.
4. Способы нейтрализации манипуляций в деловом общении.

Тема 5. Публичные выступления

1. Этапы подготовки публичного выступления и его проведение.
2. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории.
3. Завершение выступления и его особенности.
4. Деловая риторика и ее приемы.

Тема 6. Конфликты в деловом общении

1. Причина и природа конфликтов.
2. Типология конфликтов.
3. Стратегии поведения и управление деловыми конфликтами.
4. Правила поведения в условиях конфликта.
5. Разрешение конфликтов.

Модуль 3. Деловой этикет и протокол

Тема 7. Имидж делового человека

1. Имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении.
2. Составляющие имиджа делового человека. Факторы, влияющие на создание имиджа. Внешние элементы имиджа.
3. Модели поведения. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.

Тема 8. Официальные мероприятия.

1. Цели и виды приемов.
2. Подготовка и порядок проведения официального приема.
3. Протокол и этикет официальных мероприятий.
4. Неофициальные встречи в течение рабочего дня.

Тема 9. Межкультурная деловая коммуникация

1. Межкультурные различия в практике делового общения.
2. Национально-культурная специфика делового поведения.
3. Особенности национального этикета при ведении переговоров.

Задания для самостоятельной работы

Самостоятельная работа по дисциплине «Основы деловой коммуникации» представляет собой написание реферата, подготовку сообщения-презентации, выполнение контрольных работ и компьютерное тестирование.

Темы сообщений:

1. Индивидуальные различия личности.
2. Сไตล์ управления. Ограничения в управленческой работе.
3. Приемы и методы преодоления стрессовых ситуаций.
4. Правила общения. Женский и мужской стиль общения.
5. Техника постановки вопросов. Нейтрализация замечаний собеседника.
6. Способы и методы ведения переговоров.
7. Ценностные ориентации коллектива. Формирование команды.
8. Экспресс-диагностика личности в ситуациях делового общения.
9. Искусство комплимента
10. Особенности делового общения с иностранными партнерами
11. Правила вручения подарков
12. Этикет деловых приемов

Темы рефератов и презентаций

1. Общение: эмоциональное и нравственное развитие личности.
2. Вербальные и невербальные средства общения как показатель профессионализма сотрудника.
3. Деловые переговоры: подготовка, проведение, анализ.
4. Конфликтные ситуации и способы их преодоления.
5. Культура спора и ее составляющие.
6. Механизмы манипулятивного воздействия в общении. Защита от манипуляции.
7. Национальные особенности делового общения.
8. Ораторское мастерство.
9. Организация дискуссий. Культура ведения дискуссий.
10. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
11. Этикет в деятельности современного делового человека.
12. Особенности речевого этикета в современной России.
13. Правила делового общения и приемы защиты от некорректных собеседников.
14. Трудности и барьеры в общении, учет их в профессиональной деятельности.
15. Причины коммуникативных неудач в общении.
16. Реклама в деловой речи.
17. Специфика речевых действий при использовании технических средств связи.
18. Типы сценариев речевого поведения.
19. Модели поведения и этикетные модели
20. Формирование имиджа современного делового человека.

Вопросы для контроля и проведения зачета:

1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.
2. Коммуникативная культура и ее составляющие. Речевое событие, речевая ситуация, речевое действие.

3. Общение: его структура и виды.
4. Принципы и контексты делового общения.
5. Письменная и устная формы общения и их особенности.
6. Качества речи. Техника устной речи.
7. Невербальные средства общения и их национальный характер.
8. Требования к речевой коммуникации в деловой среде.
9. Речевой этикет в устном общении.
10. Управленческая информация: ее виды и свойства.
11. Организация пространственной среды.
12. Виды деловых бесед.
13. Правила убеждения. Основные виды аргументов (рациональные и иррациональные аргументы).
14. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
15. Деловые переговоры.
16. Способы ведения переговоров.
17. Деловая беседа, деловое совещание.
18. Публичная речь в деловом общении.
19. Полемические виды делового общения.
20. Культура ведения дискуссии.
21. Способы противостояния манипуляциям в ходе переговоров и публичных выступлений.
22. Собеседование при приеме на работу. Резюме.
23. Слушание в деловых коммуникациях.
24. Compliments в деловом общении.
25. Особенности официально-делового стиля.
26. Этикет и его составляющие.
27. Деловой этикет (этикет деловых приемов, правила вручения подарков).
28. Имидж делового человека.
29. Конфликтные ситуации и способы их преодоления.
30. Дистанционное общение и его особенности. Телефонный этикет.
31. Письменная деловая речь. Деловые документы и их особенности.
32. Деловая переписка. Основные виды деловых писем.
33. Виды внутренних деловых посланий.
34. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
35. Презентация: понятие, виды, методы проведения.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по дисциплине «Основы деловой коммуникации» необходимо раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования Центра гуманитарного образования, дать рекомендации по учебной литературе, ответить на вопросы.

При чтении лекций преподаватель должен учитывать уровень и направление подготовки студентов для формирования общеобразовательных и профессиональных компетенций в соответствии с учебным планом.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;

- использование мультимедийных средств (представление в цифровом виде разнообразной информации – текстовой, видео-, аудио-, графической и др.);
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Преподаватель должен помогать студентам и следить, все ли понимают и успевают следить за ходом изложения материала. Средства, помогающие конспектированию - акцентированное изложение материала лекции, т. е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

Преподаватель может напрямую подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания - все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению контакта с аудиторией, вызывает у студентов эмоциональный отклик, формирует интерес к предмету.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, сообщить студентам формы текущего контроля, критерии оценивания, требования и условия промежуточной аттестации по данной дисциплине. При проведении устных опросов в ходе семинарских занятий следует вовлекать в обсуждение максимальное количество обучающихся в группе, указывать на взаимосвязь с ранее изученным материалом, приводить примеры, подтверждающие теоретические положения. В ходе семинарского занятия важно предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и группе в целом дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения глубины знаний и их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлениям каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | личности в деловом общении Темперамент, характер, воля, способности. Психологические характеристики типов темпераментов. Взаимосвязь темперамента и способности человека к различным видам деятельности. Эмоции и чувства. Связь эмоций с анализом информации. Влияние эмоций на деловое общение. | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Вербальные средства общения. Слушание в деловой коммуникации Речь как источник информации. Типы и приемы передачи информации. Этапы передачи информации. Процесс обмена информацией. Стили слушания. Трудности эффективного слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Приемы активного слушания. Типичные ошибки слушания. | 3 | 3 | | 1 | | 3 | | | | | | | |
| 5 | Невербальные средства общения Природа и типология невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: кинесика, внешний вид, окулесика, экстралингвистика, паралингвистика, ольфакция, гасстика, проксемика, такесика. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Декодирование невербальных сообщений. | 3 | 3 | 1 | | | 3 | | | | | | | |
| 6 | Формы делового общения Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, деловая переписка и т.д. Деловая беседа: основные функции и этапы. Собеседование при приеме на работу. Деловые переговоры: организация, ведение. Переговорные стратегии и тактики. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение делового совещания. Завершение делового совещания, | 3 | 4 | | 1 | | 3 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>составление протокола.</p> <p>Деловая переписка. Особенности языка деловых бумаг и документов.</p> <p>Виды деловой переписки. Правила деловой переписки: внутреннее содержание и внешнее оформление. Деловые электронные письма. Работа с вложениями.</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | <p>Культура деловых совещаний</p> <p>Речевой этикет. Специфика речевого этикета. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.</p> | 3 | 4 | 1 | | | 3 | | | | | | | |
| 8 | <p>Манипуляция в деловых отношениях</p> <p>Психологические механизмы влияния на партнера. Манипуляция как способ воздействия на партнера. Основные манипуляционные модели. Способы нейтрализации манипуляций в деловом общении.</p> | 3 | 5 | | 1 | | 3 | | | | | | | |
| 9 | <p>Комплименты в деловом общении</p> <p>Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире.</p> | 3 | 5 | 1 | | | 3 | | | | | | | |
| 10 | <p>Публичные выступления</p> <p>Этапы подготовки публичного выступления и его проведение. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его особенности. Деловая риторика и ее приемы.</p> | 3 | 6 | | 1 | | 3 | | | | | | | |
| 11 | <p>Убеждающая коммуникация в публичном выступлении</p> | 3 | 6 | 1 | | | 4 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>Психологические механизмы убеждения. Стадии и факторы убеждения. Систематическая и эвристическая стратегии убеждения. Роль коммуникатора в убеждении. Особенности сообщения: последовательность сообщений, структура. Стратегии сопротивления убеждению. Доказательство и его структура. Прямое и косвенное доказательство. Виды аргументации. Рациональные и иррациональные аргументы. Правила, относящиеся к трем элементам структуры доказательства.</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | <p>Конфликты в деловом общении</p> <p>Причина и природа конфликтов. Типология конфликтов. Стратегии поведения и управление деловыми конфликтами. Правила поведения в условиях конфликта. Разрешение конфликтов.</p> | 3 | 7 | | 1 | | 4 | | | | | | | |
| 13 | <p>Барьеры в деловом общении</p> <p>Причины коммуникативных неудач в общении. Барьеры в деловых отношениях: понятие и типы. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Влияние типов личности на отношения партнеров. Неэтичное поведение. Пути преодоления барьеров в общении.</p> | 3 | 7 | 1 | | | 4 | | | | | | | |
| 14 | <p>Имидж делового человека</p> <p>Имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Факторы, влияющие на создание имиджа. Внешние элементы имиджа. Модели поведения. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.</p> | 3 | 8 | | 1 | | 4 | | | | | | | |
| 15 | <p>Деловой этикет и протокол</p> <p>Деловой этикет: понятие и структура. Этикет приветствия. Этикет переговоров. Телефонный этикет. Подарки в деловых отношениях.</p> <p>Умения вести себя в типовых ситуациях. Понятие об «эго-состояниях». Виды трансактов. Позиции в</p> | 3 | 8 | 1 | | | 4 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|----|---|--|----|--|--|--|--|---|---|--|---|
| | деловом общении, ведущие к успеху. | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Официальные мероприятия Цели и виды приемов. Подготовка и порядок проведения официального приема. Протокол и этикет официальных мероприятий. | 3 | 9 | 1 | 1 | | 2 | | | | | | | | |
| 17 | Межкультурная деловая коммуникация Межкультурные различия в практике делового общения. Национально-культурная специфика делового поведения. Особенности национального этикета при ведении переговоров. | 3 | 9 | 1 | | | 2 | | | | | | | | |
| | Итого: | | 9 | 10 | 8 | | 54 | | | | | + | + | | + |