

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кудрявцев Максим Геннадьевич  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 27.06.2023 20:38:56  
Уникальный программный идентификатор:  
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ ЗАОЧНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО РГАЗУ)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень основной образовательной программы - бакалавриат

Направление подготовки – 38.03.02 – «Менеджмент»

Профиль - «Финансовый менеджмент»

Форма обучения - очная

Институт экономики и управления в АПК

Кафедра менеджмента

Курс 2

Балашиха 2021

Рассмотрена и рекомендована к использованию кафедрой «Менеджмент» (протокол № 5 от «16» февраля 2021г.), методической комиссией института Экономики и управления в АПК (протокол № 4 от «17» февраля 2021г.)

**Составитель:** Е.Г. Михалкина – к.п.н., доцент кафедры «Менеджмент»

**Рецензенты:**

внутренняя рецензия – И.П. Сухачева, к.п.н., доцент кафедры менеджмента;  
внешняя рецензия – А.И. Афонин, к.п.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления МГОУ

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Финансовый менеджмент»

## 1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Деловое общение – это дисциплина, изучающая социально-психологические, ценностные и организационно-технические проблемы людей в деловом общении (профессиональной деятельности). Под деловым понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, соперниками и конкурентами. Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов.

**Цель дисциплины** - на основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков, коммуникаций и приемов делового общения.

### **Задачи дисциплины:**

Бакалавр по направлению подготовки 38.03.02 - «Менеджмент» в результате освоения дисциплины "Деловое общение" должен решать следующие профессиональные задачи в сфере организационно-управленческой деятельности:

- организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников;
- мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей.
- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы).

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

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> основы речевой, логической культуры делового общения; <b>Уметь:</b> использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; <b>Владеть:</b> навыками письменной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> основы делового протокола; <b>Уметь:</b> успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии организации коммуникативного процесса; <b>Владеть:</b> принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>Знать:</b> правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей; основы бесконфликтного взаимодействия в общении; <b>Уметь:</b> успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии организации коммуникативного процесса; <b>Владеть:</b> основными приемами и технологиями ведения делового разговора, переговоров, споров, публичных выступлений
ПК-12	умение организовать и	<b>Знать:</b> принципы и закономерности проведения деловых

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)
	поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; роль невербальных коммуникаций в деловом общении; <b>Уметь:</b> применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения делового общения; использовать знания в области проведения деловых переговоров; создавать благоприятный социально-психологический климат в процессе ведения деловой беседы, разговора, переговоров; <b>Владеть:</b> навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; навыками сбора и использования релевантной информации для расширения внешних связей и продвижения целей и задач организации во внешней среде

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Деловое общение» для студентов, обучающихся по программе подготовки бакалавра направления «Менеджмент» относится к дисциплинам по выбору вариативной части ООП.

Изучение дисциплины «Деловое общение» базируется на «входных» знаниях, умениях и готовностях обучающихся, формируемых в результате освоения в качестве предшествующих дисциплин таких, как «Социология и культурология», «Правоведение» и др.

Освоение дисциплины «Деловое общение» необходимо для производственной практики и итоговой государственной аттестации.

#### 3.1. Дисциплины (модули) и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечивающих (предыдущих) дисциплин	№ модулей (разделов) данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих (предыдущих) дисциплин			
		1	2	3	4
1.	Правоведение	+	+	+	+
2.	Социология и культурология	+	+	+	+

#### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся со сроком 5 лет

№ п.п.	Вид учебной работы	Всего часов (академических)
		2 курс
<b>1.</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем всего</b>	<b>55</b>
<b>1.1.</b>	<i>Аудиторная работа (всего)</i>	54
	В том числе:	-
	Занятия лекционного типа (ЗЛТ)	26
	Занятия семинарского типа (ЗСТ), в т.ч.	28
	Практические, семинарские занятия (ПЗ/СЗ)	28
	Лабораторные занятия (ЛЗ)	-
<b>1.2</b>	<b>Внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем в электронной информационно-образовательной среде</b>	1
<b>2.</b>	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>90</b>
	В том числе:	
2.1.	Изучение теоретического материала	58

№ п.п.	Вид учебной работы	Всего часов (академических)
		2 курс
2.2.	Написание курсового проекта (работы)	-
2.3.	Написание контрольной работы	10
2.4.	<i>Другие виды самостоятельной работы</i> (реферат)	16
3.	<b>Промежуточная аттестация в форме контактной работы (зачет)*</b>	6
	Общая трудоемкость (час.(акад.)/зач. ед.)	144/4

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

**5.1.Содержание модулей дисциплин структурированных по темам (занятия лекционного типа)**

№ п/п	Наименование модуля	Наименование тем	Трудоемкость (академ. час.)	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1.	Модуль 1. Деловое общение. Общие сведения о этике и культуре делового общения	Тема 1. Деловое общение. Виды и формы. Особенности делового общения Тема 2. Этика и психология делового общения Тема 3. Культура делового общения Тема 4. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения	2	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
2.	Модуль 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура	Тема 1. Виды и стили делового общения Тема 2. Культура речи и деловое общение Тема 3. Формы делового общения Тема 4. Правила и принципы делового общения	1	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
3.	Модуль 3. Процесс делового общения	Тема 1 Информационное обеспечение процесса делового общения Тема 2. Цели, нормы и процесс делового общения Тема 3. Правила сетевого этикета и информационная безопасность Тема 4. Основы конфликтологии	2	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
4.	Модуль 4. Правила и техники делового общения	Тема 1. Ведение деловых переговоров Тема 2. Ведение деловых бесед Тема 3. Ведение деловых совещаний Тема 4. Техники и правила публичных выступлений	1	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
	Итого:		6	

**5.2. Содержание модулей дисциплин структурированных по видам учебных занятий (практические, семинарские занятия)**

№ п/п	Наименование модуля	Наименование тем семинарских, практических занятий	Трудоемкость (академ. час.)	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1.	Модуль 1. Деловое общение. Общие сведения о этике и культуре делового общения	Тестовые методики: «Общение», «Ваш стиль общения», «Приятно ли с вами общаться?», «Уровень владения невербальными компонентами делового общения»,	2	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12

№ п/п	Наименование модуля	Наименование тем семинарских, практических занятий	Трудоемкость (академ. час.)	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
		«Мимика и жесты». Опросник «Климат в коллективе». Методика социометрического опроса		
2.	Модуль 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура	Тестовая методика по определению психологического типа. Психологическая совместимость членов малой группы. (Самодиагностика). Опросник Г. Айзенка. Тест «Ваша самооценка». Упражнения «Правильная речь». Тест «Определение ведущей репрезентативной системы».	2	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
3.	Модуль 3. Процесс делового общения	Правила делового общения по телефону. Тест «Культура телефонного разговора» Тест «Конфликтны ли вы?» Тестовая методика по выявлению собственной стратегии поведения в конфликте Манипулятивное общение. Правила защиты. (дискуссия) Методы и техники ведения деловых переговоров, публичных выступлений. Тесты: «Умеете ли вы слушать?», «Умеете ли вы выступать?».	2	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
4.	Модуль 4. Правила и техники делового общения	Ролевая игра «Планирование деловых переговоров на основе релевантной информации» Правила преодоления неблагоприятных переговорных ситуаций. Умеете ли вы вести деловые переговоры?. Слушание в деловой коммуникации. Его виды. (дискуссия)	2	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
	Итого:		8	

### 5.2.1 Лабораторный практикум

Учебным планом не предусмотрено проведение лабораторных работ.

### 5.2.2. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование модуля	Наименование тем самостоятельной работы (детализация)	Трудоемкость (академ. час.)	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1.	Модуль 1. Деловое общение. Общие сведения о этике и культуре делового общения	1.1. Развитие социальной психологии в России. 1.2. Моральные принципы общения между людьми в философской мысли древнего и нового времени. 1.3. Содержание понятия «корпоративная культура организации». 1.4. Проблема лидерства в группе, стили лидерства и типы лидеров.	30	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12

№ п/п	Наименование модуля	Наименование тем самостоятельной работы (детализация)	Трудоемкость (академ. час.)	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
		1.5. Деловое общение в рабочей группе и профессиональный этикет. 1.6. Формы опроса в психологических исследованиях.		
2.	Модуль 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура	2.1. Психологическое определение личности, ее структура и формирование. 2.2. Макро и микро – среда личности, ее внутренний мир. 2.3. Морально – нравственные основы жизни и деятельности. 2.4. Имидж человека, его роль в деловом общении. 2.5. Техника задавать вопросы и техника ответов на них. 2.6. Психологическая культура делового общения, создание благоприятного социально – психологического климата. 2.7. Объективные и субъективные причины деловых конфликтов. 2.8. Признаки «конфликтной» личности. 2.9. Негативные и позитивные последствия деловых конфликтов.	33	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
3.	Модуль 3. Процесс делового общения	3.1. Правила поведения делового человека на встречах и презентациях. 3.2. Искусство публичного выступления. 3.3. Правила деловой переписки и способы доставки деловой корреспонденции. 3.4. Схема делового письма. 3.5. Назначение, форма и содержание визитной карточки. 3.6. Проблемы при работе с документами.	30	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
4.	Модуль 4. Правила и техники делового общения	4.1. Особенности ведения коммерческих переговоров. 4.2. Культура делового совещания. 4.3. Основные принципы этики деловых отношений. 4.4. Деловые споры и их разрешение. 4.5. Деловой этикет в общении с иностранными партнерами.	30	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12
	Итого:		123	

### 5.3. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины (модуле) и видов занятий

Перечень компетенций	Виды занятий					Формы контроля
	Лекции	ПЗ/СЗ	ЛЗ	КР/КП	СРС	
ОК-4	+	+		+	+	Контрольная работа, тест, отчет по практической работе, проверка конспекта, выполнение самостоятельной работы
ОК-5	+	+		+	+	Устный ответ на практическом занятии, семинаре, отчет по практической работе,

						выступление на семинаре
ОПК-4	+	+		+	+	Участие в групповой работе на семинарах, участие в рабочей группе при проведении деловых игр и др. интерактивных занятий
ПК-12	+	+		+	+	Участие в научно-практической студенческой конференции

Л – лекция, ПЗ/СЗ – практические, семинарские занятия, ЛЗ – лабораторные занятия, КР/КП – курсовая работа / проект, СРС – самостоятельная работа обучающегося

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

1. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации : учеб. для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М. : Юрайт, 2014. – 468 с.

2. Коноплева Н.А. Психология делового общения / Н.А. Коноплева. Изд. ФЛИНТА, 2019. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://old.rgazu.ru/university/uvp/library/ebs>

2. Трофимов, В.К. Деловая этика : учеб. пособие / В.К. Трофимов. – Ижевск : ИжГСХА, 2013. – 352 с. // ФГБОУ ВО РГАЗУ. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/?q=node/4578>

4. Видеолекция. Менеджмент : основы делового общения / Е.Г. Михалкина. [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.youtube.com/watch?v=5fTkI8ne8NI>

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения	Этапы формирования компетенций
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> основы речевой, логической культуры делового общения; <b>Уметь:</b> использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; <b>Владеть:</b> навыками письменной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии	Лекционные занятия, практические и семинарские занятия, самостоятельная работа
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> основы делового протокола; <b>Уметь:</b> успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии организации коммуникативного процесса; <b>Владеть:</b> принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности	Лекционные занятия, практические и семинарские занятия, самостоятельная работа
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>Знать:</b> правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей; основы бесконфликтного взаимодействия в общении; <b>Уметь:</b> успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии организации коммуникативного процесса; <b>Владеть:</b> основными приемами и технологиями ведения делового разговора, переговоров, споров, публичных выступлений	Лекционные занятия, практические и семинарские занятия, самостоятельная работа



Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения	Этапы формирования компетенций
ПК-12	<p>умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</p>	<p><b>Знать:</b> принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; роль невербальных коммуникаций в деловом общении;</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения делового общения; использовать знания в области проведения деловых переговоров; создавать благоприятный социально-психологический климат в процессе ведения деловой беседы, разговора, переговоров;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; навыками сбора и использования релевантной информации для расширения внешних связей и продвижения целей и задач организации во внешней среде</p>	<p>Лекционные занятия, практические и семинарские занятия, самостоятельная работа</p>

**7.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) или практике на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания**

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ОК-4	<b>Знать:</b> - основы речевой, логической культуры делового общения	Лекционные занятия, самостоятельная работа студента	Знание лекционного материала, тематические тесты ЭИОС различной сложности, вопросы к зачету	выполнено правильно менее 60% заданий. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	выполнено правильно 60-79 % заданий. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	выполнено правильно 80-89 % заданий. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	выполнено правильно 90-100 % заданий. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы.
ОК-4	<b>Уметь:</b> - использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации	Практические и семинарские занятия, самостоятельная работа студента	Знание лекционного и практического материала, умение применять лекционный и практический	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет решать большую часть типичных задач на основе воспроизведения	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, доводит умение до «автоматизма»

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
			материал для решения управленческих задач в профессиональной деятельности, тесты ЭИОС различной сложности, вопросы к зачету	стандартных алгоритмов решения, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	стандартных алгоритмов решения, при этом допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	стандартных алгоритмов решения, твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	
ОК-4	<b>Владеть:</b> - навыками письменной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии	Практические и семинарские занятия, самостоятельная работа студента	Владение лекционным материалом, умение применять лекционный материал для решения управленческих задач в профессиональной деятельности, выполнения контрольной работы, ответов на семинарских и практических занятиях,	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, допускает существенные ошибки.	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, но при этом допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, не допуская существенных неточностей в их решении.	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
			вопросы к зачету		логической последовательности в изложении программного материала.		
ОК-5	<b>Знать:</b> - основы делового протокола	Лекционные занятия, самостоятельная работа студента	Знание лекционного материала, подготовка рефератов по предложенной тематике, вопросы к зачету	выполнено правильно менее 60% заданий. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	выполнено правильно 60-79 % заданий. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	выполнено правильно 80-89 % заданий. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	выполнено правильно 90-100 % заданий. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы.
ОК-5	<b>Уметь:</b> - успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии организации коммуникативного процесса	Практические занятия, самостоятельная работа студента	Владение практическими навыками для выполнения практических заданий,	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет решать большую часть типичных задач на	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
			решение задач различной сложности	основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, при этом допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	решения, доводит умение до «автоматизма»
ОК-5	<b>Владеть:</b> - принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности	Практические и семинарские занятия, самостоятельная работа студента	Владение практическими навыками для выполнения практических заданий и ответов на семинарских занятиях, вопросы к зачету	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, допускает существенные ошибки.	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, но при этом допускает неточности, недостаточно правильные	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, не допуская существенных неточностей в их решении.	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
					формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.		
ОПК-4	<b>Знать:</b> - правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей; основы бесконфликтного взаимодействия в общении;	Лекционные занятия, самостоятельная работа	Знание лекционного материала, тематические тесты ЭИОС различной сложности, вопросы к зачету	выполнено правильно менее 60% заданий. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	выполнено правильно 60-79 % заданий. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	выполнено правильно 80-89 % заданий. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	
ОПК-4	<b>Уметь:</b> - успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии	Практические и семинарские занятия, самостоятельная	Знание лекционного и практического материала для	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если	

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	организации коммуникативного процесса;	работа	подготовки доклада по тематике на семинарских занятиях, аналитического отчета или научной статьи	решать большую часть типичных задач на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, при этом допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	
ОПК-4	<b>Владеть:</b> - основными приемами и технологиями ведения делового разговора, переговоров, споров, публичных выступлений	Практические и семинарские занятия, самостоятельная работа	Владение практическими навыками для выполнения практических заданий, ответов на семинарах и выполнению контрольной работы, вопросы к зачету	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, допускает существенные ошибки.	Оценка «удовлетворительно» » выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, но при этом допускает неточности,	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, не допуская существенных	

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
					недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	неточностей в их решении.	
ПК-12	<b>Знать:</b> - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; роль невербальных коммуникаций в деловом общении	Лекционные занятия, самостоятельная работа	Знание лекционного материала, тематические тесты ЭИОС различной сложности, вопросы к зачету	выполнено правильно менее 60% заданий. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	выполнено правильно 60-79 % заданий. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	выполнено правильно 80-89 % заданий. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	выполнено правильно 90-100 % заданий. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы.



Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ПК-12	<b>Уметь:</b> - применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения делового общения; использовать знания в области проведения деловых переговоров; создавать благоприятный социально-психологический климат в процессе ведения деловой беседы, разговора, переговоров	Практические и семинарские занятия, самостоятельная работа	Знание лекционного и практического материала для подготовки доклада по тематике на семинарских занятиях, аналитического отчета или научной статьи	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет решать большую часть типичных задач на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, при этом допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он умеет решать все типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения, доводит умение до «автоматизма»
ПК-12	<b>Владеть:</b> - навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; сбора и использования релевантной информации для расширения внешних связей и продвижения целей и задач организации во внешней среде	Практические и семинарские занятия, самостоятельная работа	Владение практическими навыками для выполнения практических заданий, ответов на семинарах и выполнению контрольной работы, вопросы к зачету	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях, допускает	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он умеет решать сложные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в нетипичных ситуациях

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций	Описание шкалы и критериев оценивания (примерное, каждый преподаватель адаптирует шкалу под свою дисциплину, под конкретные результаты обучения)			
				неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
				существенные ошибки.	нетипичных ситуациях, но при этом допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	нетипичных ситуациях, не допуская существенных неточностей в их решении.	

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

**Код компетенции: ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12**

**Этапы формирования: лекционные занятия**

**Типовые задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций.**

**Темы лекций:**

1. Деловое общение. Виды и формы. Особенности делового общения
2. Этика и психология делового общения
3. Культура делового общения
4. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения
5. Виды и стили делового общения
6. Культура речи и деловое общения
7. Формы делового общения
8. Правила и принципы делового общения
9. Профессиональное деловое общение
10. Цели, нормы и процесс делового общения
11. Деловое общение по телефону
12. Роль, функции и средства делового общения
13. Основы конфликтологии
14. Ведение деловых переговоров
15. Ведение деловых бесед
16. Ведение деловых совещаний
17. Правила сетевого этикета

**Тестовые задания по модулям:**

### **Модуль 1.**

1. Какие из названных наук занимаются вопросами общения? (исключить не верное)
  - а) философия;
  - б) социология;
  - в) информатика;
  - г) психология;
  - д) психиатрия;
2. В трудах какого философа впервые обосновывается самооценность человеческого общения? (выбрать верное)
  - а) Аристотель;
  - б) Демокрит;
  - в) Платон;
  - г) Сократ.
3. Кому из мыслителей принадлежит доказательство нравственного содержания общения? (выбрать верное)
  - а) М. Монтень;
  - б) Д. Юм;
  - в) Дж. Локк;
  - г) Ж.-ж. Руссо;
  - д) Б. Спиноза.
4. Общение – это: (выбрать верное)
  - а) процесс взаимного согласия;
  - б) процесс взаимопонимания;

- в) процесс взаимодействия;
  - г) процесс обмена информацией;
  - д) процесс взаимовосприятия.
5. Деловое общение – это: (выбрать верное)
- а) светское общение;
  - б) формальное общение;
  - в) вербальное общение;
  - г) неформальное общение.
6. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)
- а) коммуникативной;
  - б) пространственно-временной;
  - в) интерактивной;
  - г) перцептивной.
7. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)
- а) организации взаимодействия между индивидами;
  - б) процессе восприятия друг друга партнерами;
  - в) обмене информацией между людьми;
  - г) организации процесса взаимопонимания.
8. Интерактивная сторона общения предполагает: (исключить неверное)
- а) приобретение, хранение, переработку и передачу информации;
  - б) организацию взаимодействия между индивидами;
  - в) использование практического и теоретического опыта;
  - г) организацию вербального общения.
9. Перцептивная сторона общения предполагает: (выбрать верное)
- а) процесс обмена и передачи информации;
  - б) организацию вербального общения;
  - в) процесс восприятия партнерами друг друга;
  - г) организацию взаимодействия между партнерами.
10. Виды общения делятся на: (выбрать верное)
- а) информационные;
  - б) вербальные;
  - в) невербальные;
  - г) психологические
11. Универсальным средством общения является: (выбрать верное)
- а) мимика;
  - б) жесты, позы;
  - в) интонация;
  - г) речь;
  - д) взгляды.
12. Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)
- а) язык жестов;
  - б) речь;
  - в) система знаков;
  - г) изменение голосового диапазона.
13. Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого – либо мнения, называется: (выбрать верное)
- а) аргументация;
  - б) убеждение;
  - в) суггестия;
  - г) внушение.
14. Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)

- а) открытые;
- б) риторические;
- в) наводящие;
- г) закрытые.

15. Транзактный анализ –это (выбрать верное)

- а) анализ речевого взаимодействия;
- б) анализ намерений к действию;
- в) анализ стиля общения;
- г) анализ эмоционального состояния собеседников.

## Модуль 2.

1. Понятие «этика» определяется как: (выбрать верное)

- а) учение о морали, нравственности, нормах и требованиях;
- б) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений;
- в) свод правил и установок об организации взаимоотношений;
- г) образцовое воспитание и совершенные манеры.

2. В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)

- а) субъективный тип;
- б) интровертивный тип;
- в) экстравертивный тип;
- г) эмоциональный тип.

3. Доминирующей установкой экстравертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)

- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
- б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
- в) верны оба предыдущих ответа;
- г) эмоциональная стабильность.

4. Доминирующей установкой интровертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)

- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
- б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
- в) справедливы оба предыдущих положения;
- г) эмоциональная нестабильность.

5. Какой тип личности в деловом общении склонен к аккуратности в высказываниях, анализу информации, требовательности к партнеру, эмоциональной закрытости?

(выбрать верное)

- а) интуитивный;
- б) ощущающий;
- в) мыслительный;
- г) эмоциональный.

6. Какой тип личности в деловом общении склонен к компромиссам, обидчив, легко поддается эмоциональным воздействиям, трудно ориентироваться в ситуации? (выбрать верное)

- а) интуитивный;
- б) ощущающий;
- в) мыслительный;
- г) эмоциональный.

7. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)

- а) пунктуальность;
- б) конфиденциальность;
- в) грамотность;

- г) доброжелательность;
  - д) самокритичность.
8. Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)
- а) убеждение;
  - б) управление;
  - в) внушение;
  - г) принуждение.
9. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)
- а) убедить собеседника в собственной правоте;
  - б) расположить к себе собеседника;
  - в) лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
  - г) повысить внимание к собеседнику.
10. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)
- а) «зеркало отношений»;
  - б) «имя собственное»;
  - в) «внимательный собеседник»;
  - г) «терпеливый слушатель»;
  - д) «личная жизнь».
11. Метод аттракции «имя собственное» основан на: (выбрать верное)
- а) произнесение вслух имени (или имени – отчества) собеседника;
  - б) выражение комплимента в адрес собеседника;
  - в) ссылке на некоторую авторитетную личность;
  - г) повышение самооценки собеседника.
12. Метод аттракции «зеркало отношений» основан на: (выбрать верное)
- а) упоминании об опыте успешного взаимодействия с деловыми партнерами;
  - б) выражение комплимента в адрес партнера или собеседника;
  - в) предположение перевести отношения в неформальную среду;
  - г) умение общаться с добрым, открытым, приветливым выражением лица;
13. Метод аттракции «терпеливый слушатель» основан на: (выбрать верное)
- а) установление определенного регламента для беседы;
  - б) представление собеседнику условий для более полного изложения вопроса;
  - в) умение внимательно и терпеливо выслушать собеседника;
  - г) умение выслушать собеседника - до конца, не перебивая.

### Модуль 3.

1. Компромисс выражается: (выбрать верное)
- а) в создании условий для взаимного приспособления;
  - б) в условно равных условиях наряду с партнером;
  - в) в создании условий урегулирования отношений;
  - г) в создании условий «золотой середины».
2. Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить не верное)
- а) противоборстве;
  - б) сотрудничестве;
  - в) либерализме;
  - г) компромиссе;
  - д) уклонении;
  - е) приспособлении.
3. Какие преимущества имеет деловое общение при использовании телефонного разговора: (исключить не верное)
- а) отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в учреждение;
  - б) повышается оперативность решения вопросов;

- в) отпадает необходимость в использовании невербальных средств коммуникации;
  - г) обеспечивается непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии.
4. Под конфликтом следует понимать: (исключить не верное)
- а) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
  - б) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
  - в) поведение сторон, для которого характерна неспособность достичь компромисса;
  - г) любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.
5. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить не верное)
- а) деловая беседа;
  - б) деловые переговоры;
  - в) деловое совещание;
  - г) публичное выступление;
  - д) деловые контакты.
6. «Имидж» означает: (выбрать верное)
- а) внешний облик человека;
  - б) представление об образе человека, которое остается в сознании других людей;
  - в) технология построения образа;
  - г) умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей.
7. Какова главная цель создания имиджа? (выбрать верное)
- а) преуспеть в карьере;
  - б) удовлетворить собственные амбиции;
  - в) реализовать себя как личность;
  - г) произвести впечатление на окружающих.
8. Какие технологии используются при создании привлекательного образа? (выбрать верное)
- а) самоуправления;
  - б) самоорганизации;
  - в) самообразования;
  - г) самосовершенствования;
  - д) самопрезентации.

#### **Модуль 4.**

1. Главная задача деловой беседы – это: (выбрать верное)
- а) увлечь партнера собственной идеей;
  - б) моментально выявить намерения делового партнера;
  - в) убедить партнера принять конкретные предложения;
  - г) выявить слабые и сильные стороны делового партнера.
2. Основными этапами деловой беседы являются: (установите очередность их выполнения)
- а) информирование партнеров;
  - б) начало беседы;
  - в) принятие решений;
  - г) аргументирование выдвигаемых положений;
  - д) завершение беседы.
3. Подготовка к проведению деловой беседы сводится к следующим мероприятиям: (исключить не верное)
- а) планирование;
  - б) сбор материала и его обработка;

- в) установление регламента деловой беседы;
  - г) анализ собранного материала и его редактирование.
4. Как правильно попрощаться с деловым партнером после успешного завершения беседы? (исключить не верное)
- а) подарить на память сувенир;
  - б) поблагодарить за сотрудничество и удалиться;
  - в) поздравить с разумным решением;
  - г) напомнить о препятствиях и неудобствах в процессе принятия решения.
5. Переговоры – это: (выбрать верное)
- а) менеджмент в действии;
  - б) вид совместной с партнером деятельности;
  - в) факт нашей повседневной жизни;
  - г) диалог равноправных участников;
  - д) все верно.
6. Основные признаки деловых переговоров предусматривают: (исключить не верное)
- а) официальный характер взаимодействия сторон;
  - б) взаимные обязательства сторон;
  - в) подготовленный заранее перечень вопросов;
  - г) подписание официальных документов.
7. Для создания благоприятного психологического климата во время переговоров необходимо: (исключить не верное)
- а) ненавязчиво внушить партнеру сознание его собственной значимости;
  - б) проявлять исключительное внимание к партнеру;
  - в) поставить партнера в положение защиты;
  - г) больше говорить о том, что интересует партнера;
  - д) если партнер допустил ошибку, немедленно указать ему на это.
8. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются: (исключить не верное)
- а) понедельник;
  - б) вторник;
  - в) среда;
  - г) четверг;
  - д) пятница;
  - е) суббота.
9. Оптимальное время продолжительности переговоров: (выбрать верное)
- а) от 0,5 часа до 1 часа;
  - б) от 1 часа до 1,5 часов;
  - в) от 1,5 часов до 2 часов;
  - г) от 2 часов до 2,5 часов.
10. Совещание – это: (исключить не верное)
- а) способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов;
  - б) оптимальная форма работы;
  - в) равные права каждого участника высказаться и обосновать свое мнение;
  - г) мероприятие для решения административных вопросов.

### **Вопросы к зачету:**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.



8. Кинесические средства общения.
9. Просодические и экстралингвистические средства общения.
10. Такисические средства общения.
11. Проксимические средства общения.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Психологические характеристики стилей общения.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
17. Психологические приемы влияния на партнеров.
18. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
19. Техника и тактика аргументирования.
20. Психологические приемы убеждения в споре.
21. Вопросы в споре и виды ответов.
22. Конфликты и конфликтные ситуации.
23. Понятие конфликта и его социальная роль.
24. Классификация конфликтов и их психологическая характеристика.
25. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
26. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
27. Гендерные стереотипы и жизненный путь человека – как фактор формирования навыков делового общения.
28. Имидж современного человека и этика делового общения.
29. Культура внешности и деловой этикет.
30. Виды и формы деловой переписки.
31. Культура оформления документов в деловом общении.
32. Оценка эффективности делового общения.
33. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.
34. Коммуникационный процесс в организации.
35. Репрезентативные системы восприятия информации.
36. Деловая этика и деловой этикет.
37. Национальные и конфессиональные особенности делового общения.
38. Переговоры как способ разрешения конфликтных ситуаций.
39. Барьеры на пути плодотворного общения и способы их преодоления.
40. Правила сетевого этикета.

**Коды компетенций: ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12**

**Этапы формирования: практические и семинарские занятия, СРС, контрольная работа.**

**Типовые задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций:**

**Вопросы для семинарских занятий:**

1. Определение понятия «общение», «деловое общение».
2. Содержание предмета и перечень задач психологии и этики делового общения.
3. Моральные принципы общения между людьми в философской мысли древнего и нового времени.
4. Деловое общение в трудах российских ученых.
5. Направления западной современной психологии делового общения.
6. Содержание понятия «корпоративная культура организации».
7. Структура и средства общения.
8. Характеристика и содержание общения.

9. Виды и формы общения.
10. Стили общения.
11. Этапы делового общения.
12. Механизмы воздействия в процессе общения.
13. Коммуникативная сторона общения.
14. Источники передачи информации.
15. Интерактивная сторона общения.
16. Средства взаимодействия между партнерами по общению.
17. Перцептивная сторона общения.
18. Факторы, влияющие на взаимовосприятие партнеров.
19. Вербальные средства общения.
20. Роль речи в процессе деловой коммуникации.
21. Невербальные средства общения: визуальные, акустические, тактильные и ольфакторные.
22. Язык жестов.
23. Транзактный анализ общения и его виды.
24. Приемы управления вниманием собеседника.
25. Барьеры непонимания.
26. Основные правила делового этикета.
27. Этика поведения и модели поведения.
28. Речевая культура делового разговора и речевой этикет.
29. Логическая культура делового общения.
30. Логические правила аргументации.
31. Техника задавать вопросы и техника ответов на них.
32. Психологическая культура делового общения.
33. Создание благоприятного социально – психологического климата.
34. Психологическое определение личности, ее структура и формирование.
35. Условия развития личности, ее социализация, идентификация, и самоактуализация.
36. Психологические типы, архетип.
37. Макро и микро – среда личности, ее внутренний мир.
38. Формы проявления собственного «Я».
39. Морально – нравственные основы жизни и деятельности.
40. Ролевое поведение в деловом общении.
41. Имидж человека, его роль в деловом общении.
42. Условия формирования достойного имиджа.
43. Методы аттракции (как расположить к себе собеседника).
44. Тип поведения и общения с представителями разных психологических типов.
45. Психологические приемы убеждения в споре.
46. Понятие и виды конфликтов, стадии конфликта.
47. Объективные и субъективные причины деловых конфликтов.
48. Типы поведенческой ориентации в ситуации конфликта.
49. Признаки «конфликтной» личности.
50. Способы разрешения конфликта.
51. Негативные и позитивные последствия деловых конфликтов.
52. Приемы психологической защиты в конфликте.
53. Стресс и пути его преодоления.
54. Назначение и функции деловой беседы.
55. Подготовительные мероприятия и начало деловой беседы.
56. Информирование присутствующих и обоснование выдвигаемых положений.
57. Методы и техника аргументирования.
58. Завершение беседы и задачи, решаемые на этом этапе.

59. Подготовка и ведение делового совещания.
60. Организация и ведение дискуссий.
61. Правила приема посетителей и общения с ними.
62. Искусство публичного выступления.
63. Спор, дискуссия, полемика.
64. Допустимые и недопустимые приемы в споре.
65. Основные психологические особенности поведения докладчика.
66. Приемы коммуникативного воздействия на слушателей.
67. Характер, цели и организация деловых переговоров.
68. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
69. Тактика и техника ведения переговоров.
70. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.
71. Особенности ведения коммерческих переговоров.
72. Способы оценки результатов переговоров.
73. Национальные стили ведения переговоров.
74. Правила поведения делового человека на встречах и презентациях.
75. Назначение, форма и содержание визитной карточки.
76. Основы документационного обеспечения делового общения.
77. Правила делового общения по телефону.
78. Трудности делового общения по телефону.

#### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

#### **Подготовка и написание рефератов, докладов или эссе по темам лекций.**

#### **Примерные темы рефератов, докладов, эссе:**

1. Анализ конфликта
2. Вербальная и невербальная коммуникация
3. Вербальный этикет.
4. Взаимодействие в процессе общения
5. Виды делового общения.
6. Виды некоммерческих деловых писем.
7. Личное резюме
8. Визитная карточка делового человека.
9. Деловая переписка.
10. Деловой этикет.
11. Деловые встречи.
12. Деловые переговоры.
13. Документальное обеспечение делового общения.
14. Ключевые понятия этики.
15. Конфликт в сфере делового общения.
16. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
17. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
18. Методы ведения переговоров.
19. Методы снятия психологического напряжения
20. Национальные особенности деловой этики.
21. Невербальные средства общения.
22. Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.
23. Общение по телефону.
24. Общие правила оформления документов
25. Общие этические принципы и характер деловых отношений.

26. Организация деловых совещаний.
27. Особенности общения через переводчика.
28. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – вы.
29. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора ваш – собеседник.
30. Правила ведения деловых переговоров.
31. Правила деловой переписки.
32. Правила пользования мобильным телефоном
33. Психологическая оценка конфликта и его участников
34. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
35. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения
36. Способы разрешения конфликта.
37. Стадии развития рабочего коллектива
38. Черты характера и особенности поведения народов Европы.
39. Черты характера и особенности поведения народов Азии.
40. Черты характера и особенности поведения народов Ближнего Востока.
41. Этапы переговорного процесса по урегулированию конфликта
42. Этапы становления деловой этики.
43. Этика делового общения: правила этики.
44. Этика деловых отношений «сверху вниз», «снизу вверх», «на равных».
45. Этические нормы общения.

### **Примерные вопросы для выполнения контрольной работы**

- 1. Основы светского и делового этикета.** Типы этикетных ситуаций. Отличия делового этикета от светского. Значение делового этикета в профессиональной деятельности финансиста, банковского работника, страхового агента, управленца и пр. работников - "белых воротничков".
- 2. Установление контакта в деловых коммуникациях.** Приветствия: порядок приветствий, рукопожатия, поцелуи. Обращение: "ты" и "вы", деловое обращение, титулование. Представление при знакомстве.
- 3. Визитные карточки в деловых коммуникациях.** Правила оформления и использования визитных карточек. Особенности использования визитных карточек за рубежом.
- 4. Культура поведения в общественных местах.** Культура поведения на улице, в театре, в ресторане, в учреждении.
- 5. Подарки и цветы в деловых коммуникациях.** Частные и деловые подарки. Бизнес-сувениры. Отказ от подарка. Когда и как дарят цветы.
- 6. Культура переписки в деловых коммуникациях.** Официальная, деловая и личная переписка. Фирменный бланк. Деловое письмо. Факс. Письмо по электронной почте. Рекомендательное письмо. Благодарственное письмо. Поздравительное письмо.
- 7. Вербальные коммуникации в деловом мире.** Правила общения. Светская беседа. Деловая беседа. Small Talk. Compliments в светском и деловом общении. Потери информации при передаче и как их избежать. Подача и прием информации.
- 8. Культура телефонного разговора в деловом общении.** Деловое общение. Этикет мобильного телефона.
- 9. Искусство общения со СМИ.** Основные методы сотрудничества. Составление пресс-релиза. Правила общения с журналистами. Как давать интервью. Распространенные ошибки при общении со СМИ. Что надеть на пресс-конференцию, ТВ-съемку.

- 10. Невербальные средства общения в деловых коммуникациях** . Личное пространство. Жесты, позы, осанка, походка, мимика - важная часть деловых коммуникаций. Поведение перед аудиторией. Способы повышения делового статуса
- 11. Формирование позитивного имиджа.** Виды имиджа. Мужская одежда (деловая одежда, одежда для приемов,). Женская одежда (деловая одежда, одежда для приемов). Дресс-коды.
- 12. Деловые приемы и светские рауты.** Основные виды приемов. Подготовка к приему (выбор даты, список гостей, рассылка приглашений, план рассадки, кувертные карточки, меню, сервировка, тосты и речи, схема приема). Поведение на приеме. Неофициальные деловые встречи. Домашние приемы.
- 13. Столовый этикет.** Поведение за столом. Использование европейских столовых приборов и палочек для еды. Что как едят. Особенности употребления вин, порядок подачи спиртных напитков. Общение с официантом. Застольная беседа, тосты. О курении за столом. Обед-тренинг в ресторане.
- 14. Прикладная конфликтология в деловых коммуникациях.** Техники эффективной коммуникации. Стили поведения в конфликте. Как разрешать конфликт. Типы трудных клиентов и работа с ними.
- 15. Речевой этикет в деловом мире.** Искусство речевого общения. Культура речи. Основы техники речи. Некоторые секреты речевого этикета.
- 16. Религиозный этикет в деловом мире.** Основные религиозные конфессии: православие, католицизм, протестантизм, ислам, иудаизм, буддизм.
- 17. Эффективные коммуникации.** Внутренние и внешние коммуникации. Управляемые и неуправляемые коммуникации. Формальные и неформальные коммуникации. Вертикальные (сверху вниз и снизу вверх по служебной иерархии) и горизонтальные (между подразделениями одного уровня) коммуникации. Межличностные и организационные коммуникации. Единоличные и групповые коммуникации. Входящие и исходящие коммуникации.
- 18. Ключевые навыки деловых коммуникации.** Развитие лидерства и харизмы для обеспечения эффективности деловых коммуникаций. Мышление лидера. (Типы управленческих задач и алгоритмы их решения). Эмоциональный интеллект лидера. Управление группой и ее приверженностью. (Законы эффективной команды).
- 19. Бизнес-этикет неофициальных встреч с деловыми партнерами.** Неофициальные рабочие встречи в течение рабочего дня. Кого и как приглашать. Этика приглашения на завтрак, обед и ужин. Этика customer entertainment. Ответные приглашения. Подарки и записки в знак благодарности.
- 20. Бизнес-коммуникация с деловыми партнерами.** Основные механизмы и закономерности общения. Выбор стратегии поведения в соответствии с психологическим типом посетителя. Техники развития контакта и привлечения внимания посетителя к неформальному общению. Основные поведенческие стратегии в процессе взаимодействия с посетителем.
- 21. Построение отношений с клиентами.** Определение стандартов качества предоставления государственных и муниципальных услуг: коммуникация, этикет, время. Определение основных мотивов сотрудничества с посетителем. Определение степени удовлетворенности посетителей сервисом услуг.
- 22. Сущность деловых коммуникаций.** Разговоры или переговоры? Виды переговоров управленца. Алгоритмы переговоров. Кольцевая модель Развитие умения ставить цели в переговорах и достигать их. Критерии эффективности постановки цели. Управление результатом переговоров.
- 23. Проблемы деловой коммуникации с подчиненными, с коллегами, с руководством.** Реакция на возникновение проблемы – показатель эффективности

управленца. Развитие психологической устойчивости, неуязвимости, умения выдерживать психологическое давление. Навыки ведения переговоров в критической ситуации.

**24. Персональная коммуникативная эффективность.** Самооценка руководителя и ее влияние на мотивацию, стиль управления и особенности взаимодействия с подчинёнными, коллегами и вышестоящими руководителями. Выявление своего стиля поведения. «Коммуникативный профиль» управленца. Ресурсы и ограничения руководителя. Пути усиления личной эффективности.

**25. Техники эффективных деловых коммуникаций; техники влияния.** Базовые правила в деловых коммуникациях. Управление информационными потоками. Правило обратной связи. Техники убеждения, аргументации Техника «парафраз», резюме и др. психологические техники.

**26. Основы стрессменеджмента.** Механизм стресса. Анализ возникновения стресса на работе и дома. Выявление своих «стрессовых ям». Техники работы с эмоциональным стрессом.

**27. Управление переговорами: правила и приемы.** Основные условия переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Позиционный и принципиальный подход в переговорах. Основные этапы процесса переговоров. Подготовка и планирование переговоров.

**28. Основы деловых коммуникаций.** Модель ведения деловой беседы Установление контакта с партнером. Методы ведения деловой беседы и сбора информации во время взаимодействия с партнером. Работа с возражениями, источники возражений и структура «Техники работы с сомнениями и возражениями партнера».

**29. Противостояние манипуляциям в деловом мире.** Манипуляция как стратегия поведения в конфликтной ситуации, цель манипуляции. Манипуляция как процесс. Основные техники противостояния манипуляциям. Использование техник противостояния манипуляциям. Ассертивный сценарий поведения.

**30. Презентации, публичные выступления и ораторское искусство.** Пять принципов успешной презентации. Мифы и страхи публичных выступлений. Что мешает нам быть эффективными. Метод «5 Ws». Формирование уверенности в себе перед публичным выступлением. Личный имидж (персональный бренд).

**31. Деловые коммуникации; работа с аудиторией.** Работа с аудиторией: атмосфера публичного выступления. Организация позитивного контакта и доверия со слушателями. Структура и содержание выступления: ключевые послания, эмоциональный сценарий. Режиссура публичного выступления. Качественный формат презентации: особенности восприятия аудиторией, цветовые стратегии, визуальное оформление презентаций.

**32. Интерактивное выступление в деловом мире.** Интерактивное выступление – как общаться с малой и большой аудиторией и хореография группы (откуда берутся «буйные» участники). Убеждение в ходе публичного выступления. Работа с возражениями, несогласием и критикой слушателей.

**33. Управление конфликтом в деловых коммуникациях.** Место конфликта в коммуникациях. Причины возникновения конфликтов. Признаки конфликтных ситуаций. Виды конфликтов. Типы «конфликтных личностей». Динамика, этапы развития конфликтной ситуации. Стратегии поведения в конфликте, как выбрать оптимальную. Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций.

**34. Конфликты в деловых коммуникациях.** Эффективные методы общения с конфликтными людьми: психологическая амортизация, рефреминг, активное слушание. Правила эффективной критики. Профилактика конфликтных ситуаций в коллективе.

**35. Управление информацией и временем в деловых коммуникациях.** Информационный стресс: как успевать читать все необходимое. Семь правил быстрого чтения. Десять способов удержания в памяти прочитанного. Запоминание текстов,

телефонов, пин-кодов, иностранных слов, лиц, имен на основе методов: «Ассоциаций», «Мозговых карт», «Римской комнаты»

**36. Управление вниманием в деловых коммуникациях.** Способы увеличения концентрации внимания. Как управлять своим временем, делегировать полномочия, выделять главное. Внешние и внутренние причины дефицита времени. Время на общение с коллегами, друзьями, семьей. Приемы минимизации потери времени.

Для более полного освоения дисциплины студенту рекомендуется выполнить задания по контрольной работе которые в полном объеме представлены в методических указаниях Деловое общение: Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы / ФГБОУ ВО «Рос. гос. аграр. заоч. ун-т»; сост. Е.Г. Михалкина. - М., 2017.

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

Система оценивания результатов обучения студентов в университете подразумевает проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с утвержденными в установленном порядке учебными планами по направлениям подготовки.

Для текущего контроля знаний и промежуточной аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующих основных профессиональных образовательных программ создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить знания, умения и освоенные компетенции.

Текущий контроль знаний и умений студентов предусматривает систематическую проверку качества усвоения полученных студентами знаний, умений и навыков по всем изучаемым дисциплинам.

Формы текущего контроля знаний в межсессионный период:

- модульно-рейтинговая система с использованием тестовых инструментов информационной образовательной среды (на платформе дистанционного обучения);
- контрольные задания (контрольная работа);
- письменный опрос.

Контрольные работы студентов оцениваются по итогам устного собеседования по выполненным контрольным работам в период лабораторно-экзаменационной сессии до сдачи зачета по соответствующей дисциплине.

Контрольные задания по дисциплине выполняется студентами в межсессионный период с целью оценки результатов их самостоятельной учебной деятельности.

Формы текущего контроля знаний на учебных занятиях,

- сообщение, доклад, эссе, реферат;
- деловая или ролевая игра;
- круглый стол, дискуссия;
- устный, письменный опрос (индивидуальный, фронтальный);
- тестирование.

В рамках балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов, действующей в университете, по результатам текущего контроля знаний студент должен набрать не менее 35 баллов и не более 60 баллов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины, выполнения контрольной работы, а также для оценивания эффективности организации учебного процесса.

Формы промежуточной аттестации:

- зачет;
- собеседование по контрольной работе по дисциплине.

Зачет проводится в формах тестирования, в том числе и компьютерного, а также устного и письменного опроса, по тестам или билетам, в соответствии с программой учебной дисциплины.

Возможные формы проведения зачета:

- устный зачет по билетам;
- письменный зачет по вопросам, тестам;
- компьютерное тестирование.

В рамках балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов результаты зачета оцениваются в 20-40 баллов.

Максимальный рейтинговый показатель по дисциплине, который может быть достигнут студентом, равен 100 баллам, который состоит из рейтингового показателя полученного по итогам текущего контроля знаний (максимум - 60 баллов) и рейтингового показателя полученного на зачете (максимум - 40 баллов).

Вид контроля	Виды занятий	Перечень компетенций	Оценочные средства	Объем баллов	
				мин.	макс.
Текущий контроль От 35 до 60 баллов	Лекционные занятия	<b>ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12</b>	<i>Опрос на лекции, проверка конспекта</i>	15	20
	Практические и семинарские занятия	<b>ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12</b>	<i>Выступления, ответы на семинарах, выполнение практических заданий</i>	10	20
	Самостоятельная работа студентов	<b>ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12</b>	<i>Выполнение контрольной работы, тематические тесты СДО</i>	10	20
Промежуточная аттестация От 20 до 40 баллов	Зачет	<b>ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12</b>	<i>Вопросы к зачету Итоговые тесты СДО</i>	20	40
			<i>Итого:</i>	55	100

#### Шкала перевода итоговой оценки:

Кол-во баллов за текущую успеваемость		Кол-во баллов за итоговый контроль (зачет)		Итоговая сумма баллов	
Кол-во баллов	Оценка	Кол-во баллов	Оценка	Кол-во баллов	Оценка
55-60	отлично	35-40	отлично	90-100	отлично
45-54	хорошо	25-34	хорошо	70-89	хорошо
35-44	удовл.	20-24	удовл.	55-69	удовл.
25-34	неудовл.	10-19	неудовл.	54 и ниже	неудовл.

#### Основные критерии при формировании оценок:

1. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

2. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции



«знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

3. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на зачете, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя.

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).**

### **8.1. Основная учебная литература**

1. Коноплева, Н.А. Психология делового общения : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119351> (дата обращения: 05.06.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Белых, И.Н. Риторика: учеб. пособие / И.Н. Белых; Краснояр. гос. аграр. ун-т. — Красноярск, 2013. — 142 с. // [-Текст](#) электронный// Электронно – библиотечная система «Agrilib»: сайт.-Балашиха, 2012.- URL: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3610>. (дата обращения :29.06.2019).- Режим доступа : для зарегистрир. пользователей.

3. Мамай, О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О.В. Мамай, И.Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109425> (дата обращения: 05.06.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **8.2. Дополнительная учебная литература**

1. Мальханова И.А. Деловое общение : Учеб. пособие для вузов / И. А. Мальханова ; И.А. Мальханова. - М. : Академ.Проект, 2002. - 220с. - ISBN 582910251X: 48.75 : 48.75.

2. Жукова, Ю. С., Юрлова, Н. С. Теоретические и практические аспекты делового общения в российских организациях [Текст] : монография. — Киров : Вятская ГСХА, 2018. — 104 с. Монография посвящена проблемам делового общения в российских о// [-Текст](#) электронный// Электронно – библиотечная система «Agrilib»: сайт.-Балашиха, 2012.-

URL: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3610>. (дата обращения :29.06.2019).- Режим доступа : для зарегистрир. пользователей.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование интернет ресурса, его краткая аннотация, характеристика	Адрес в сети интернет
1.	<b>Деловое общение</b> В лекции рассматриваются следующие вопросы: Понятие "Общение". Виды общения; Средства общения, вербальное и невербальное общение; Формы передачи информации; Потери информации; Механизмы познания собеседника; Способы воздействия партнёров друг на друга; Стили общения; Структура общения; Перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения; Формы транзакций по Берну, распознавание Я-состояний; Препятствия на пути плодотворного общения; Правила позитивного общения. Лекцию читает к.п.н., доцент Е.Г. Михалкина, продолжительность - 1 час 42 мин.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=5fTkI8ne8NI&amp;list=PL7D808824986EBFD6&amp;index=37">https://www.youtube.com/watch?v=5fTkI8ne8NI&amp;list=PL7D808824986EBFD6&amp;index=37</a>
2.	Электронно-библиотечная система "AgriLib". Раздел: «Экономика»	<a href="http://ebs.rgazu.ru/?q=taxonomy/term/73">http://ebs.rgazu.ru/?q=taxonomy/term/73</a>
3.	Образовательный портал РГАЗУ	<a href="http://www.rgazu.ru">http://www.rgazu.ru</a>
4.	Центр управления финансами. Деловое общение	<a href="http://center-yf.ru/data/stat/Delovoe-obshenie.php">http://center-yf.ru/data/stat/Delovoe-obshenie.php</a>
5.	Электронно-библиотечная система "E.Lanbook".	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>

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

### 10.1. Методические указания для обучающихся

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Занятия лекционного типа	Написание конспекта лекций: кратко, схематично. Последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения. Помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям ( <i>перечисление понятий</i> ) и др.
Практические, семинарские занятия	Проработка рабочей программы дисциплины (модуля), уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование из литературных источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом ( <i>указать текст из источника и др.</i> ). Прослушивание аудио- и видеозаписей по данной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Контрольная работа	<i>Контрольная работа:</i> Поиск литературных источников и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением работы.
Реферат, доклад, эссе	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
	оформлением работы.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## 10.2. Методические рекомендации преподавателю

Примерная программа откорректирована с учетом конкретного направления подготовки бакалавров. В программе дисциплины предусмотрена работа, выполняемая студентами под непосредственным руководством преподавателя в аудитории (аудиторная самостоятельная работа) и внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении контрольной работы, домашних заданий, рефератов, научно-исследовательской работы, проработки учебного материала с использованием учебника, учебных пособий, дополнительной учебно-методической и научной литературы.

Формы организации самостоятельной, работы студентов:

1. Самостоятельная работа студентов с обучающими программами в компьютерных классах. Обучающие программы ориентированы на проработку наиболее сложных разделов курса: новых разделов, не нашедших своевременного освещения в учебной литературе.

2. Самостоятельная работа, ориентирована на подготовку к проведению практических занятий, семинаров, под руководством преподавателя.

3. Подготовка рефератов, эссе и докладов по отдельным вопросам, не нашедших надлежащего освещения на аудиторных занятиях. Темы работ выбираются студентом самостоятельно или рекомендуются преподавателем. Студентам даются указания о привлекаемой научной и учебной литературе по данной тематике.

4. Проведение самостоятельной работы в аудитории или лаборатории под непосредственным руководством преподавателя в форме разработки алгоритмов решения задач, сдачей тестов по теме, рубежного контроля и т.д.

5. Проведение бесед типа "круглого стола" с ограниченной группой студентов 4-5 чел. для углубленной проработки, анализа и оценки разных вариантов решения конкретных задач проектирования и принятия решений в условиях многовариантных задач.

6. Проведение научных исследований под руководством преподавателя, завершается научным отчетом, докладом, рукописью статьи для публикации.

7. Выполнение контрольной работы в объеме, предусмотренном настоящей рабочей программой. Конкретные задания разработаны и представлены в методических указаниях по изучению дисциплины (модуля) для студентов-заочников.

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

№	Название программного обеспечения	№ лицензии	Количество, назначение
<b>Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)</b>			
1.	Adobe Connect v.8 (для организации вебинаров при проведении учебного процесса с использованием элементов дистанционных образовательных технологий)	8643646	Авторизованный доступ обучающихся и сотрудников РГАЗУ. Используется при проведении лекционных и других занятий в режиме вебинара
2.	Электронно-библиотечная система AgriLib	Зарегистрирована как средство массовой информации "Образовательный интернет-портал Российского государственного аграрного заочного университета". Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС 77 - 51402 от 19 октября 2012 г. Свидетельство о регистрации базы данных № 2014620472 от 21 марта 2014г.	Обучающиеся, сотрудники РГАЗУ и партнеров База учебно-методических ресурсов РГАЗУ и вузов-партнеров
3.	Электронная информационно-образовательная среда Moodle, доступна в сети интернет по адресу <a href="http://www.edu.rgazu.ru">www.edu.rgazu.ru</a> .	ПО свободно распространяемое, Свидетельство о регистрации базы данных №2014620796 от 30 мая 2015 года «Система дистанционного обучения ФГБОУ ВПО РГАЗУ»	Авторизованный доступ обучающихся и сотрудников РГАЗУ База учебно-методических ресурсов (ЭУМК) по дисциплинам
4.	Система электронного документооборота «GS-Ведомости»	Договор №Гс19-623 от 30 июня 2016	Обучающиеся и сотрудники РГАЗУ 122 лицензии Веб-интерфейс без ограничений
5.	Видеоканал РГАЗУ <a href="http://www.youtube.com/rgazu">http://www.youtube.com/rgazu</a>	Открытый ресурс	Без ограничений

№	Название программного обеспечения	№ лицензии	Количество, назначение
<b>Базовое программное обеспечение</b>			
6.	<p>Неисключительные права на использование ПО Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription (3 year) (для учащихся, преподавателей и лабораторий)</p> <p>СОСТАВ:  Операционные системы: Windows;  Средства для разработки и проектирования: Visual Studio Community (для учащихся и преподавателей)  Visual Studio Professional (для лабораторий)  Visual Studio Enterprise (для учащихся, преподавателей и лабораторий)  Windows Embedded  Приложения (Visio, Project, OneNote) Office 365 для образования</p>	<p>Your Imagine Academy membership ID and program key Institution name: FSBEI HE RGAZU Membership ID: 5300003313 Program key: 04e7c2a1-47fb-4d38-8ce8-3c0b8c94c1cb</p>	<p>без ограничений  На 3 года по 2020  с 26.06.17 по 26.06.20</p>
7.	Dr. WEB Desktop Security Suite	<p>Сублицензионный договор №1872 от 31.10.2018 г.  Лицензия: Dr.Web Enterprise Security Suite: 300 ПК (АВ+ЦУ), 8 ФС (АВ+ЦУ) 12 месяцев продление (образ./мед.) [LBW-AC-12М-300-В1, LBS-AC-12М-8-В1]</p>	300
8.	7-Zip	Свободно распространяемая	Без ограничений
9.	Mozilla Firefox	Свободно распространяемая	Без ограничений
10.	Adobe Acrobat Reader	Свободно распространяемая	Без ограничений
11.	Opera	Свободно распространяемая	Без ограничений
12.	Google Chrome	Свободно распространяемая	Без ограничений
13.	Учебная версия Tflex	Свободно распространяемая	Без ограничений
14.	Thunderbird	Свободно распространяемая	Без ограничений

**12.**

<b>Специализированное ПО</b>			
11.	Консультант Плюс	Интернет версия	Без ограничений



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

12.1. Перечень специальных помещений, представляющие собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского, практического типа, лабораторных работ, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы

### Учебные аудитории для занятий лекционного типа

Номер аудитории	Название оборудования	Марка	Количество, шт.
129 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
135 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
335 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
341 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1

### Учебные аудитории для занятий практического (семинарского) типа

Номер аудитории	Название оборудования	Марка	Количество, шт.
125 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	SANYO PLC-XV	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
439 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	Acer x1130p	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1

### Учебные аудитории для самостоятельной работы

Номер аудитории	Название оборудования	Марка	Количество, шт.
№ 320 (инженерный корпус)	Персональный компьютер	ASUSP5KPL-CM/2048 RAM/DDR2/Intel Core 2Duo E7500, 2,9 MHz/AtiRadeon HD 4350 512 Mb/HDD 250/Win7-32/MSOffice 2010/Acer V203H	11
Читальный зал библиотеки (учебно – административный корпус)	Персональный компьютер	ПК на базе процессора AMD Ryzen 7 2700X, Кол-во ядер: 8; Дисплей 24", разрешение 1920 x 1080; Оперативная память: 32Гб DDR4; Жесткий диск: 2 Тб; Видео: GeForce GTX 1050, тип видеопамяти GDDR5, объем видеопамяти 2Гб; Звуковая карта: 7.1; Привод: DVD-RW интерфейс SATA; Акустическая система 2.0, мощность не менее	11

		2 Вт; ОС: Windows 10 64 бит, MS Office 2016 - пакет офисных приложений компании Microsoft; мышка+клавиатура	
--	--	---	--

**Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации**

Номер аудитории	Название оборудования	Марка	Количество, шт.
125 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	SANYO PLC-XV	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
439 (уч.-лаб. корпус)	Проектор	Acer x1130p	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1



## Приложение

**4.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по индивидуальному учебному плану при ускоренном обучении со сроком обучения 3,5 года**

№ п.п.	Вид учебной работы	Всего часов (академических)
		1* курс
<b>1.</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем всего</b>	15
<b>1.1.</b>	<i>Аудиторная работа (всего)</i>	14
	В том числе:	-
	Занятия лекционного типа (ЗЛТ)	6
	Занятия семинарского типа (ЗСТ), в т.ч.	8
	Практические, семинарские занятия (ПЗ/СЗ)	8
	Лабораторные занятия (ЛЗ)	-
<b>1.2</b>	<b>Внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем в электронной информационно-образовательной среде</b>	1
<b>2.</b>	<b>Самостоятельная работа</b>	123
	В том числе:	
2.1.	Изучение теоретического материала	97
2.2.	Написание курсового проекта (работы)	-
2.3.	Написание контрольной работы	10
2.4.	<i>Другие виды самостоятельной работы</i> (реферат)	16
<b>3.</b>	<b>Промежуточная аттестация в форме контактной работы (зачет)*</b>	6
	Общая трудоемкость (час.(акад.)/зач. ед.)	144/4