

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ВШТЭ

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.05**

(индекс дисциплины)

**Деловые коммуникации и документирование в профессиональной деятельности**

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **10** Менеджмента и права

Код

(Наименование кафедры)

Направление подготовки: **38.03.01 Экономика**

Профиль подготовки: **Бизнес-аналитика и прогнозирование**

Уровень образования: **бакалавриат**

### План учебного процесса

| Составляющие учебного процесса  |                          | Очное обучение | Очно-заочное обучение | Заочное обучение |
|---|--------------------------|----------------|-----------------------|------------------|
| Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы) | Всего                    | <b>144</b>     |                       |                  |
|   | Аудиторные занятия       | <b>72</b>      |                       |                  |
|   | Лекции                   | 36             |                       |                  |
|   | Лабораторные занятия     |                |                       |                  |
|   | Практические занятия     | 36             |                       |                  |
|   | Самостоятельная работа   | 72             |                       |                  |
|   | Промежуточная аттестация |                |                       |                  |
| Формы контроля по семестрам (номер семестра)  | Экзамен                  |                |                       |                  |
|   | Зачет                    | 1              |                       |                  |
|   |                          |                |                       |                  |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)</b>   |                          | <b>4</b>       |                       |                  |

| Форма обучения: | Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|                 | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Очная           | <b>4</b>  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Очно-заочная    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Заочная         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным  
государственным образовательным стандартом высшего образования  
по направлению подготовки 38.03.01

На основании учебных планов № b380301-12\_20-14

---

Кафедра-разработчик: Менеджмента и права

Заведующий кафедрой: Богатырева О.Н.

**СОГЛАСОВАНИЕ:**

Выпускающая кафедра: Менеджмента и права

Заведующий кафедрой: Богатырева О.Н.

Методический отдел: Смирнова В.Г.

# 1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая  Обязательная  Дополнительно является факультативом   
 Вариативная  По выбору

## 1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области овладения теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании в профессиональной деятельности.

## 1.3. Задачи дисциплины

- Научить студентов умению добиваться поставленных целей в деловых переговорах, выступлениях, на совещаниях;
- Ознакомить студентов с общими принципами документационного обеспечения деятельности предприятия с организацией рационального движения документов на предприятии
- Сформировать у студентов компетенции по осознанию социально-экономической значимости будущей профессии.

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции  | Формулировка компетенции  | Этап формирования |
|--|---|-------------------|
| ОК- 4  | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | 1,2               |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Человеческое восприятие и его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение;</li> <li>2) Специфику публичных коммуникации;</li> <li>3) Стилль изложения, язык документа и его структуру;</li> <li>4) Тенденции в развитии коммуникационных технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>5) Основы культуры делового общения, этикета и этики для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</li> </ol> Уметь: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Понимать роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний;</li> <li>2) Применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций;</li> <li>3) Организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;</li> <li>4) Реализовывать принципы эффективного делового общения;</li> <li>5) Аргументировано, логически верно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках.</li> </ol> Владеть: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Навыками подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций;</li> <li>2) Способностью осуществлять деловое общение (проведение совещаний, публичные выступления, переговоры, деловая переписка, электронные коммуникации);</li> <li>3) Навыками составления делового письма и других письменных документов.</li> </ol> |   |                   |
| ПК-10  | способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии                                  | 1,2               |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач</li> </ol> Уметь:  |   |                   |

| Код компетенции   | Формулировка компетенции  | Этап формирования |
|---|---|-------------------|
|   | 1) Использовать в практической деятельности современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач<br>Владеть:<br>1) Информационными технологиями и техническими средствами для решения коммуникативных задач |                   |
| ПК- 14  | способностью осуществлять документирование хозяйственных операций, проводить учет денежных средств, разрабатывать рабочий план счетов бухгалтерского учета организаций и формировать на его основе бухгалтерские проводки                             | 1,2               |
| <b>Планируемые результаты обучения</b>  |   |                   |
| Знать:  |   |                   |
| 1) Требования к составлению и оформлению документов, современные в том числе электронные способы и технику создания документов в функциональной области деятельности; |   |                   |
| 2) Правила и формы деловой переписки;   |   |                   |
| 3) Структуру и особенности международного делового письма.  |   |                   |
| Уметь:  |   |                   |
| 1) Грамотно разрабатывать основные виды управленческих документов;  |   |                   |
| 2) Составлять деловые и коммерческие письма для свободного и равноправного общения с партнерами;  |   |                   |
| 3) Использовать в управленческой и другой профессиональной деятельности прикладные программные средства.  |   |                   |
| Владеть:  |   |                   |
| 1) Умением оптимально и грамотно организовывать документооборот в организации;  |   |                   |
| 2) Способностью к анализу и обобщению экономической информации.   |   |                   |

### 1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля  | Объем (часы)   |                       |                  |
|---|----------------|-----------------------|------------------|
|   | очное обучение | очно-заочное обучение | заочное обучение |
| <b>Учебный модуль 1. Деловые коммуникации в управлении. Современные формы деловых коммуникаций.</b>   |                |                       |                  |
| Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Преграды и помехи в деловом общении. | 14             |                       |                  |
| Тема 2. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций. Подготовка текстовых слайдов. Презентация с использованием слайдов.   | 14             |                       |                  |
| Тема 3. Современные формы деловых коммуникаций. Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Интернет: особенности и возможности. Интранет или интрасеть – и его роль во внутренних коммуникациях.           | 14             |                       |                  |
| <b>Текущий контроль 1.</b> Тестирование, индивидуальное задание.  | 3              |                       |                  |
| <b>Учебный модуль 2. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций. Деловая переписка. Управление коммуникациями.</b>   |                |                       |                  |
| Тема 4. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техника эффективного речевого общения.  | 14             |                       |                  |

| Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля   | Объем (часы)   |                       |                  |
|--|----------------|-----------------------|------------------|
|  | очное обучение | очно-заочное обучение | заочное обучение |
| Тема 5. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма.   | 14             |                       |                  |
| Тема 6. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.   | 14             |                       |                  |
| <b>Текущий контроль 2.</b> Тестирование, индивидуальное задание.   | 3              |                       |                  |
| <b>Учебный модуль 3. Деловые переговоры, беседы и совещания. Выступление перед аудиторией.</b>   |                |                       |                  |
| Тема 7. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам.  | 14             |                       |                  |
| Тема 8. Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний.  | 14             |                       |                  |
| Тема 9. Особенности публичной коммуникации. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Подготовка выступления. | 16             |                       |                  |
| <b>Текущий контроль 3.</b> Тестирование  | 2              |                       |                  |
| <b>Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет</b>  | <b>8</b>       |                       |                  |
| <b>ВСЕГО:</b>  | <b>144</b>     |                       |                  |

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

#### 3.1. Лекции

| Номера изучаемых тем | Очное обучение |              | Очно-заочное обучение |              | Заочное обучение |              |
|----------------------|----------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|--------------|
|                      | Номер семестра | Объем (часы) | Номер семестра        | Объем (часы) | Номер семестра   | Объем (часы) |
| 1                    | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| 2                    | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| 3                    | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| 4                    | 1              | 2            |                       |              |                  |              |
| 5                    | 1              | 6            |                       |              |                  |              |
| 6                    | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| 7                    | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| 8                    | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| 9                    | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| <b>ВСЕГО:</b>        |                | <b>36</b>    |                       |              |                  |              |

#### 3.2. Практические занятия

| Номера изучаемых тем | Наименование и форма занятий  | Очное обучение |              | Очно-заочное обучение |              | Заочное обучение |              |
|----------------------|---|----------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|--------------|
|                      |   | Номер семестра | Объем (часы) | Номер семестра        | Объем (часы) | Номер семестра   | Объем (часы) |
| 1                    | Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Виды и свойства управленческой информации. | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 2                    | Понятие и виды презентаций, их место и роль в управленческой коммуникации.                      | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 3                    | Современные формы деловых коммуникаций.   | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 1-3                  | Текущий контроль 1. Тестирование. Индивидуальное задание  | 1              | 3            |                       |              |                  |              |

| Номера изучаемых тем | Наименование и форма занятий   | Очное обучение |              | Очно-заочное обучение |              | Заочное обучение |              |
|----------------------|--|----------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|--------------|
|                      |  | Номер семестра | Объем (часы) | Номер семестра        | Объем (часы) | Номер семестра   | Объем (часы) |
| 4                    | Культура деловых коммуникаций.   | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 5                    | Документ как основная форма письменной документации в процессе управления.   | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 6                    | Управление внутренними коммуникациями организации.                           | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 4-6                  | Текущий контроль 2. Тестирование. Индивидуальное задание                     | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 7                    | Переговоры и психология конфликта.   | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 8                    | Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы и совещаний. | 1              | 4            |                       |              |                  |              |
| 9                    | Особенности публичной коммуникации, подготовка выступления.                  | 1              | 3            |                       |              |                  |              |
| 7-9                  | Текущий контроль 3. тестирование   | 1              | 2            |                       |              |                  |              |
| <b>ВСЕГО:</b>        |  |                | <b>36</b>    |                       |              |                  |              |

### 3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

## 4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

## 5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

| Номера учебных модулей, по которым проводится контроль | Форма контроля знаний  | Очное обучение |        | Очно-заочное обучение |        | Заочное обучение |        |
|--|------------------------|----------------|--------|-----------------------|--------|------------------|--------|
|  |                        | Номер семестра | Кол-во | Номер семестра        | Кол-во | Номер семестра   | Кол-во |
| 1,2,3  | Тестирование           | 1              | 3      |                       |        |                  |        |
| 1,2  | Индивидуальное задание | 1              | 2      |                       |        |                  |        |

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

| Виды самостоятельной работы обучающегося | Очное обучение |              | Очно-заочное обучение |              | Заочное обучение |              |
|--|----------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|--------------|
|  | Номер семестра | Объем (часы) | Номер семестра        | Объем (часы) | Номер семестра   | Объем (часы) |
| Усвоение теоретического материала        | 1              | 32           |                       |              |                  |              |
| Подготовка к семинарским занятиям        | 1              | 32           |                       |              |                  |              |
| Подготовка к зачету                      | 1              | 8            |                       |              |                  |              |
| <b>ВСЕГО:</b>                            |                | <b>72</b>    |                       |              |                  |              |

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

| Наименование видов учебных занятий | Используемые инновационные формы   | Объем занятий в инновационных формах (часы) |                       |                  |
|------------------------------------|--|---|-----------------------|------------------|
|                                    |  | очное обучение                              | очно-заочное обучение | заочное обучение |
| Лекции                             | Проблемное изложение материала, лекция – диалог «Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления». | 2   |                       |                  |

| Наименование видов учебных занятий | Используемые инновационные формы   | Объем занятий в инновационных формах (часы) |                       |                  |
|------------------------------------|--|---|-----------------------|------------------|
|                                    |  | очное обучение                              | очно-заочное обучение | заочное обучение |
| Практические занятия               | Дискуссия «Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия». | 2   |                       |                  |
| <b>ВСЕГО:</b>                      |  | 4   |                       |                  |

## 8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Учебная литература

#### а) основная учебная литература

1. Кауфман Н.Ю. Документирование управленческой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/Кауфман Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 177 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26681>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Приходько А.Н. Документирование управленческой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Приходько А.Н.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт - Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 270 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26872>.— ЭБС «IPRbooks»

#### б) дополнительная учебная литература

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с. Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.].Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2014.— 158 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688>.— ЭБС «IPRbooks»

### 8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Малышева С.В. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие / СПбГТУРП. СПб., 2015. – 89.- ISBN 978-5-91646-089-
2. Непряхин Н.Ю. Гни свою линию. Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]/ Непряхин Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2015.— 137 с. Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/36475>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Будильцева М.Б. Основы риторики и коммуникации. Нормативный и коммуникативный аспекты современной риторики [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Пугачёв И.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 118 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22232>.— ЭБС «IPRbooks»

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс].URL:<http://window.edu.ru/>
2. ЭБС «IPRbooks»

### 8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows 8.1
2. Microsoft Office Professional 2013

### 8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Аудитория с мультимедийным оборудованием
2. Видеопроектор с экраном
3. Образцы документов по отдельным разделам курса

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

|   |   |
|---|---|
| Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся | Организация деятельности обучающегося   |
| Лекции  | Освоение лекционного материала предполагает сформировать у обучающихся теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании: проработку рабочей программы в соответствии с целями и задачами, ведение конспекта лекций, схематично и последовательно фиксировать основные положения, термины, выводы и формулировки.  |
| Практические занятия                                      | На практических занятиях обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками публичного выступления перед аудиторией, ведения переговоров, деловых совещаний. Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ: работа с конспектом, разбор и оформление реквизитов организационно-распорядительной документации, в т.ч. служебного письма, подготовка к тестовым заданиям, просмотр рекомендуемой литературы. |
| Самостоятельная работа                                    | Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации; создание презентаций в виде индивидуальных заданий, а также подготовку к зачету. При подготовке к зачету, контрольной работе проработать конспект лекций, и практических занятий, рекомендуемую литературу.      |

## 10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

#### 10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

| Код компетенции (этап освоения) | Показатели оценивания компетенций   | Наименование оценочного средства                            | Представление оценочного средства в фонде  |
|---------------------------------|---|---|--|
| ОК-4 (1,2)                      | способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.  | Устное собеседование<br>Практическое задание.               | Вопросы для устного собеседования (36 вопросов).<br>Практическое задание (6 вопросов)  |
| ПК-10 (1,2)                     | ознакомлен с современными техническими средствами и информационными технологиями для решения коммуникативных задач;<br>демонстрирует знания современных информационных технологий и технических средств для решения коммуникативных задач;<br>обладает навыками использования информационных технологий и технических средств для решения коммуникативных задач | Вопросы для устного собеседования.<br>Практическое задание. | Вопросы для устного собеседования (36 вопросов).<br>Практическое задание (6 вопросов). |
| ПК-14 (1,2)                     | осуществляет документирование хозяйственных операций, проводит учет денежных средств, разрабатывает   | Устное собеседование<br>Практическое                        | Вопросы для устного собеседования  |



| Код компетенции (этап освоения) | Показатели оценивания компетенций   | Наименование оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде              |
|---------------------------------|---|----------------------------------|--|
|                                 | рабочий план счетов бухгалтерского учета организаций и формирует на его основе бухгалтерские проводки | задание.                         | (36 вопросов).<br>Практическое задание<br>(6 вопросов) |

### 10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

#### Критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценка по традиционной шкале | Критерии оценивания сформированности компетенций  |                   |
|------------------------------|---|-------------------|
|                              | Устное собеседование  | Письменная работа |
| зачтено                      | Обучающийся дает полный исчерпывающий ответ, явно показывающий всестороннее и глубокое знание основных современных теорий лидерства и власти для развития качеств, необходимых менеджеру, и функций лидера в современном обществе, основ организации групповой работы и принципы формирования команд. Свободно ориентируется в основных понятиях, терминах и определениях при ответе. Усвоил основную и знаком с дополнительной литературой. Может объяснить взаимосвязь основных теорий лидерства и основ современных технологий управления персоналом и их значение для последующей профессиональной деятельности.<br>Демонстрирует творческие способности и широкую эрудицию, оригинальный подход к материалу. |                   |
| Не зачтено                   | Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины; не может сформулировать основные современные теорий лидерства и власти для развития качеств, необходимых менеджеру, и функций лидера в современном обществе, основ организации групповой работы и принципы формирования команд; плохо ориентируется в основных понятиях и определениях; плохо знаком с основной литературой; допускает при ответе на зачете существенные ошибки и не может устранить их даже под руководством преподавателя   |                   |

### 10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

#### 10.2.1. Перечень вопросов, разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

| № п/п | Формулировка вопросов  | № темы |
|-------|--|--------|
| 1     | Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?                   | 1      |
| 2     | Какие существуют характеристики управленческой информации?                               | 1      |
| 3     | Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?                         | 1      |
| 4     | Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в организации?           | 1      |
| 5     | Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?                          | 2      |
| 6     | Какие существуют виды коммуникаций?  | 2      |
| 7     | Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?                | 2      |
| 8     | Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации? | 2      |
| 9     | Что понимается под информационно-коммуникационной средой (Новой средой)?                 | 3      |
| 10    | Каковы принципы функционирования Новой среды?  | 3      |
| 11    | Какими характеристиками обладает Новая среда?  | 3      |
| 12    | Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?                         | 3      |
| 13    | Что такое деловая этика?   | 4      |
| 14    | Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?                               | 4      |
| 15    | Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?                                    | 4      |
| 16    | В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?                                    | 4      |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 17 | Каково назначение документа в управлении организацией?                            | 5 |
| 18 | Какие виды текстовых документов обеспечивают письменную документацию?             | 5 |
| 19 | В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?                | 5 |
| 20 | Какова структура текста делового письма?  | 5 |
| 21 | Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями?                        | 6 |
| 22 | Каким образом средствами PR формируется имидж организации?                        | 6 |
| 23 | Что такое целевая аудитория?  | 6 |
| 24 | Какие стандартные тексты используются в PR –деятельности?                         | 6 |
| 25 | Какова роль переговоров в управлении организацией?                                | 7 |
| 26 | Какова специфическая функция переговоров?   | 7 |
| 27 | Какой метод ведения переговоров считается наиболее действенным и эффективным?     | 7 |
| 28 | Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов? | 7 |
| 29 | Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?        | 8 |
| 30 | Что включает в себя подготовка деловой беседы?                                    | 8 |
| 31 | Что значит «слушать эффективно»?  | 8 |
| 32 | Для каких целей собираются совещания?   | 8 |
| 33 | Что должно быть сделано при вхождении в контакт с аудиторией?                     | 9 |
| 34 | Какими приемами можно привлечь внимание аудитории?                                | 9 |
| 35 | Какие существуют основные подходы подачи материала?                               | 9 |
| 36 | Что нужно для правильного настроя на успешное выступление?                        | 9 |

### 10.2.2. Вариант типовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

| № п/п | Условия типовых кейсов  | Ответ   |   |                      |
|-------|---|---|---|----------------------|
| 1     | <p>Компания ООО «Печать» решила перевести производство в страны Средней Азии. Местом дислокации был выбран Таджикистан. Руководство надеялось, что в данном случае не будет никаких проблем в плане кросскультурных коммуникаций, так как существуют многолетние дружеские межгосударственные отношения. Большинство специалистов - русскоязычные и получили образование еще в советских вузах. Однако, с первых дней работы возникли проблемы во взаимопонимании между специалистами из России и Таджикистана. Оказалось, что молодое поколение специалистов недостаточно владеет русским языком и не имеют достаточной компетенции. В связи с возникшей проблемой собрали руководство компании на совещание, в ходе которого были выдвинуты следующие варианты решения проблемы:</p> <p>1) Уволить всех работников - таджиков, не удовлетворяющих руководство и принять новых, но уже соответствующих всем требованиям, путем прохождения экзаменов на знание русского языка и профессиональных тестов.</p> <p>2) Уволить всех работников - таджиков, и пригласить специалистов из России, полностью укомплектовав ими штат.</p> <p>3) Организовать курсы повышения квалификации и обучения русскому языку для уже имеющих работников и работать с ними в одной команде и дальше.</p> | <p>Вариант решения 3 наиболее приемлем с позиции толерантности и является самым экономичным.</p> <p>Помимо определения правильного ответа следует привести несколько развернутых аргументов в пользу данного варианта</p> |   |                      |
| 2     | <p>Для каждой приведенной ситуации 1) выберете, когда имеет смысл использовать нейтральные реплики, показывающие собеседнику, что вы его внимательно слушаете, а когда прибегать к активному (рефлексивному) слушанию.</p> <p>2) какие фразы, по вашему мнению, могут быть здесь уместны.</p> <p>А. Собеседник горит желанием высказать свою точку зрения</p> <p>Б. Вы хотели бы проверить точность</p>   | Ситуации  | Нейтральные реплики (Н) или активное слушание (А) | Реплики              |
|       |   | А   | Н   | Ваши предложения?    |
|       |   | Б   | А   | Итак...              |
|       |   | В   | Н   | Да-да, конечно       |
|       |   | Г   | А   | Поясните, пожалуйста |

|   |  |   |   |                               |
|---|--|---|---|-------------------------------|
|   | своего понимания.  |   |   | .....                         |
|   | В. Собеседник хочет выговориться по поводу своих переживаний | Д | А | Почему так считаете?          |
|   | Г. Вам непонятны некоторые высказывания.                     | Е | Н | Продолжайте                   |
|   | Д. Вы обсуждаете спорный вопрос                              | Ж | А | То есть Вы думаете, что...    |
|   | Е. Собеседнику сложно выразить словами то, что его волнует   | З | Н | Продолжайте                   |
|   | Ж. Собеседник слишком болтлив и бесцеремонен                 | И | А | Расскажите поподробнее о себе |
| З. Человек застенчив и неуверен                 |  |   |   |                               |
| И. Вы хотите как можно больше узнать о человеке |  |   |   |                               |

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

#### 10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче зачета и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

#### 10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная

#### 10.3.3. Особенности проведения зачета

- Обучающемуся предоставляется возможность пользоваться конспектом лекций и записями материалов практических занятий.
- Контрольную работу и контрольные задания обучающиеся выполняют самостоятельно в рамках подготовки к зачету (варианты заданий сообщаются преподавателем заранее),
- непосредственно на зачет обучающиеся приходят с готовыми вариантами ответов.
- Время на подготовку к зачету - 30 минут, на ответ -10 минут.