

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ВШТЭ

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.Б.19**

(индекс дисциплины)

**Деловые коммуникации и документирование**

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **10** Менеджмента и права

Код

(Наименование кафедры)

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Логистика и управление цепями поставок

Уровень образования: прикладной 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>108</b>		<b>108</b>
	Аудиторные занятия	<b>90</b>		<b>10</b>
	Лекции	36		4
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	54		6
	Самостоятельная работа	18		94
	Промежуточная аттестация			<b>4</b>
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет			
	Зачет с оценкой	3		3
	Контрольная работа			3
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)</b>		<b>3</b>		<b>3</b>

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

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

На основании учебных планов №

bp380302-123\_20  
zp380302-123\_20

Кафедра-разработчик: Менеджмента и права

Заведующий кафедрой: Богатырева О.Н.

### **СОГЛАСОВАНИЕ:**

Выпускающая кафедра: кафедра Маркетинга и логистики

Заведующий кафедрой: Терешкина Т.Р.

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.

## 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
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	1,2,3
<b>Планируемые результаты обучения</b> Знать: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Основные виды деловых коммуникаций, их функции, потенциальные помехи преграды в деловом общении;</li> <li>2) Специфику публичных коммуникации;</li> <li>3) Особенности стиля 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.</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.</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- 8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	1
<b>Планируемые результаты обучения</b> Знать: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Требования к оформлению документов при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</li> </ol> Уметь: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Разрабатывать документы при внедрении различных видов инноваций</li> </ol> Владеть:		

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
1) Нормативными материалами по разработке и внедрении новой техники и технологии		
ПК- 12	умением 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)	1,2,3
<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:**

- Деловое общение в профессиональной сфере (ОПК-4, ПК-12)

## 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.	12		12
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.	10		10
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.	9		10
<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.	12		10
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.	8		11
Тема 6. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с ответственностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и	12		10

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
властью. Коммуникации с инвесторами.			
<b>Текущий контроль 2.</b> Тестирование, индивидуальное задание.	2		
<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.	10		10
Тема 8 Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний.	12		8
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.	10		10
<b>Текущий контроль 3.</b> Тестирование.	2		
<b>Контрольная работа</b>			10
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине зачет с оценкой</b>	<b>6</b>		<b>4</b>
<b>ВСЕГО:</b>	<b>108</b>		<b>108</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	3	4				
2	3	4			3	1
3	3	4				
4	3	4				
5	3	4			3	1
6	3	4				
7	3	4			3	1
8	3	4				
9	3	4			3	1
<b>ВСЕГО:</b>		<b>36</b>				<b>4</b>

#### 3.2. Практические и семинарские 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	Практические занятия - Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Виды и свойства управленческой информации.	3	6				
2	Практические занятия - Понятие и виды презентаций, их место и роль в управленческой коммуникации.	3	6				
3	Практические занятия - Современные формы деловых коммуникаций.	3	6			3	3
4	Практические занятия - Культура деловых коммуникаций.	3	6				
5	Практические занятия - Документ как основная форма	3	6				

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)
	письменной документации в процессе управления.						
6	Практические занятия - Управление внутренними коммуникациями организации.	3	6				
7	Практические занятия - Переговоры и психология конфликта.	3	6			3	1
8	Практические занятия - Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы и совещаний.	3	6			3	2
9	Практические занятия - Особенности публичной коммуникации, подготовка выступления.	3	6				
<b>ВСЕГО:</b>			<b>54</b>				<b>6</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	3	3				
1,2	Индивидуальное задание	3	2				
	Контрольная работа					3	1

## 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	3	6			3	48
Подготовка к семинарским занятиям	3	6			3	46
Подготовка к зачету с оценкой	3	6			3	4
Контрольная работа					3	10
<b>ВСЕГО:</b>		<b>18</b>				<b>94+4</b>

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

не предусмотрено

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».	4		1
Практические занятия	Дискуссия «Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия».	4		1

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>ВСЕГО:</b>		8		2

## 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. 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»
2. 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»
3. Малышева С.В. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие / СПбГТУРП. СПб., 2015. – 89.- ISBN 978-5-91646-089-6

### 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
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 с оценкой и к 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
ОПК-4 (1,2,3)	1. Ознакомлен с основными видами деловых коммуникаций, их функциями. 2. Работает над применением на практике знаний основных форм и каналов деловых коммуникаций. 3. Демонстрирует: 1) навыки подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций. 2) навыки составления делового письма и других письменных документов.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Вопросы для устного собеседования (36 вопросов). Практическое задание (6 вопросов).
ПК- 8 (1)	1. Ознакомлен с документальным оформлением решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений 2. Использует требуемые документы при внедрении различных видов инноваций и выполняет требования к оформлению документов при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений. 3. Применяет нормативные материалы по разработке и внедрении новой техники и технологии.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Вопросы для устного собеседования (36 вопросов). Практическое задание (6 вопросов).

Код компетенции (этап освоения)	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ПК- 12 (1,2,3)	<p>1. Объясняет как организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, правила и формы деловой переписки, структуру и особенности международного делового письма.</p> <p>2. Составляет деловые и коммерческие письма для свободного и равноправного общения с партнерами, основные виды управленческих документов.</p> <p>3. Использует методы как оптимально и грамотно организовывать документооборот в организации и определяет их роль в анализе и обобщении экономической информации.</p>	<p>Вопросы для устного собеседования.</p> <p>Практическое задание.</p>	<p>Вопросы для устного собеседования (36 вопросов).</p> <p>Практическое задание (6 вопросов).</p>

### 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
отлично	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. А также знание основных элементов всего курса.	Полностью выполнено практическое задание с исчерпывающими выводами. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям.
хорошо	Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.	Задание решено в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные погрешности или отступления от правил оформления работы.
удовлетворительно	Ответ неполный. При понимании сущности предмета в целом имеются существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов.	Задание решено частично, отсутствуют полные выводы.
неудовлетворительно	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы.

### 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?	6
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 настроения на успешное выступление?	9

### 10.2.2. Перечень 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</p>	<p>Вариант решения <b>3</b> 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>

	команде и дальше.			
2	<p>Для каждой приведенной ситуации</p> <p>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 своего понимания.</p> <p>В. Собеседник хочет выговориться по поводу своих переживаний</p> <p>Г. Вам непонятны некоторые высказывания.</p> <p>Д. Вы обсуждаете спорный вопрос</p> <p>Е. Собеседнику сложно выразить словами то, что его волнует</p> <p>Ж. Собеседник слишком болтлив и бесцеремонен</p> <p>3. Человек застенчив и неуверен</p> <p>И. Вы хотите как можно больше узнать о человеке</p>	Ситуации	Нейтральные реплики (Н) или активное слушание (А)	
		А	Н	Ваши предложения?
		Б	А	Итак...
		В	Н	Да-да, конечно
		Г	А	Поясните, пожалуйста..
		Д	А	Почему так считаете?
		Е	Н	Продолжайте
		Ж	А	То есть Вы думаете, что...
		З	Н	Продолжайте
И	А	Расскажите поподробнее о себе		

### 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 с оценкой и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся принято на Ученом совете университета .

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

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная

#### 10.3.3. Особенности проведения зачета с оценкой

Время, отводимое на подготовку ответа на зачет с оценкой, составляет не более 45 мин. За это время студент отвечает письменно на поставленные вопросы, выполняет контрольные задания. После подготовки отвечает в устной форме. Преподаватель, принимающий зачет с оценкой, должен иметь результаты оценивания видов деятельности обучающегося в течение семестра.