	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

**Рабочая программа дисциплины (модуля) «Бизнес-коммуникации и деловые переговоры», включая оценочные материалы**


**1. Требования к результатам обучения по дисциплине (модулю)**

**1.1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы**

Группа компетенций	Категория компетенций	Коды и содержание компетенций
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
	Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
Общепрофессиональные	-	ОПК-3. Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
Профессиональные	-	-

**1.2. Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Содержание индикатора компетенции
УК-3.	УК-3.2	Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия
УК-3.	УК-3.3	Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в интернациональных командах
УК-4	УК-4.2	Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.
УК-4	УК-4.3	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.
УК-4	УК-4.4	Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	УК-5.2	Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

ОПК-3	ОПК-3.3	Применяет методы поиска и анализа информации для подготовки документов на основе информационной и библиографической культуры, с учетом соблюдения авторского права и требований информационной безопасности
-------	---------	---

### 1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)

**Цель изучения дисциплины (модуля)** – развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен

**знать:**

- способы грамотного построения коммуникации, исходя из целей и ситуации;
- способы нахождения и использования необходимой для взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;
- способы предупреждения конфликтов в процессе социального взаимодействия;

**уметь:**

- использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами;
- использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках;
- свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(-ых) языке(-ах);
- анализирует решения в соответствии с поставленной целью;

**владеть:**

- техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в интернациональных командах;
- методами свободного построения диалога в социальной и профессиональной сфере;
- навыками поиска и анализа информации по дисциплине с использованием информационно-коммуникационных технологий.

## 2. Объем, структура и содержание дисциплины (модуля)

### 2.1. Объем дисциплины (модуля)

Виды учебной работы	Формы обучения		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
<b>Общая трудоемкость:</b> зачетные единицы/часы	3/108	3/108	3/108
<b>Контактная работа:</b>	32	28	4
Занятия лекционного типа	16	14	2
Занятия семинарского типа	16	14	2
<b>Консультации</b>	0	0	0
<b>Промежуточная аттестация:</b> зачет	0	0	4
<b>Самостоятельная работа (СР)</b>	76	80	100

**Примечания:** зачет по очной и очно-заочной формам обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.

### 2.2. Темы (разделы) дисциплины (модуля) с указанием отведенного на них количества часов по формам образовательной деятельности

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)	
		Контактная работа	СР




		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	2	0	2	0	0	0	10
2.	Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	2	0	2	0	0	0	11
3.	Средства бизнес-коммуникации	2	0	2	0	0	0	11
4.	Устные бизнес-коммуникации	2	0	4	0	0	0	11
5.	Письменные бизнес-коммуникации	4	0	2	0	0	0	11
6.	Управление организационными коммуникациями	2	0	2	0	0	0	11
7.	Межкультурная коммуникация	2	0	2	0	0	0	11

**Очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	1	0	1	0	0	0	11
2.	Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	1	0	1	0	0	0	11
3.	Средства бизнес-коммуникации	2	0	2	0	0	0	11
4.	Устные бизнес-коммуникации	2	0	4	0	0	0	11
5.	Письменные бизнес-коммуникации	4	0	2	0	0	0	12
6.	Управление организационными коммуникациями	2	0	2	0	0	0	12
7.	Межкультурная коммуникация	2	0	2	0	0	0	12

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	0,5	0	0	0	0	0	14

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

2.	Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	0,5	0	0	0	0	0	15
3.	Средства бизнес-коммуникации	0,5	0	0	0	0	0	15
4.	Устные бизнес-коммуникации	0,5	0	0	0	0	0	14
5.	Письменные бизнес-коммуникации	0	0	0,5	0	0	0	14
6.	Управление организационными коммуникациями	0	0	0,5	0	0	0	14
7.	Межкультурная коммуникация	0	0	1	0	0	0	14


**Примечания:**

Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа.

**2.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) и видам работ**

**Содержание лекционного курса**


№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание лекционного курса
1.	Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.
2.	Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
3.	Средства бизнес-коммуникации	Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания.
4.	Устные бизнес-коммуникации	Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).
5.	Письменные бизнес-коммуникации	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации.

	<p align="center">Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.326-03/23</p>

6.	Управление организационными коммуникациями	<p>Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами.</p> <p>Сущность и специфика этики деловых отношений. Этика делового общения: этические нормы и принципы.</p>
7.	Межкультурная коммуникация	<p>Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.</p>

### Содержание занятий семинарского типа

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Тип	Содержание занятий семинарского типа
1.	Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	ПЗ	Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Типы и виды коммуникаций. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.
2.	Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	ПЗ	Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
3.	Средства бизнес-коммуникации	ПЗ	Вербальные средства деловой коммуникации. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.
4.	Устные бизнес-коммуникации	ПЗ	Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Подготовка, организация и проведение совещаний. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. Искусство ведения деловых переговоров.
5.	Письменные бизнес-коммуникации	ПЗ	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
6.	Управление организационными коммуникациями	ПЗ	Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

7.	Межкультурная коммуникация	ПЗ	Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.
----	----------------------------	----	---

### Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание самостоятельной работы
1.	Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.
2.	Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
3.	Средства бизнес-коммуникации	Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.
4.	Устные бизнес-коммуникации	Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.
5.	Письменные бизнес-коммуникации	Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
6.	Управление организационными коммуникациями	Этические проблемы деловых коммуникаций
7.	Межкультурная коммуникация	Межкультурные различия в деловой коммуникации стран мира.

### 3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

По дисциплине (модулю) предусмотрены следующие виды контроля качества освоения:

- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю).


#### 3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые темы (разделы)	Наименование оценочного средства
1.	Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	Устный опрос, творческое задание в виде эссе
2.	Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Устный опрос, исследовательский проект (реферат)
3.	Средства бизнес-коммуникации	Устный опрос, информационный проект (доклад)
4.	Устные бизнес-коммуникации	Устный опрос, информационный проект (доклад)
5.	Письменные бизнес-коммуникации	Устный опрос, информационный проект (доклад)
6.	Управление организационными коммуникациями	Устный опрос, исследовательский проект (реферат), информационный проект (доклад), кейс
7.	Межкультурная коммуникация	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, мини-тест

#### 3.1.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля успеваемости

##### Устный опрос (типовые вопросы)



	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?
2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?
3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.
4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.
5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.
6. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации?
7. В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры?
8. В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами?
9. Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации.
10. Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения? Приведите примеры.
11. Способы передачи информации
12. Вербальная и невербальная деловая коммуникация
13. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации

#### **Творческое задание в виде эссе**

1. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
2. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
3. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
5. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
6. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
7. Коммуникативная культура современного специалиста.
8. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.

#### **Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)**

**Задание 1.** Вам представлены мини-ситуации.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано.


Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

**Задание 2.** Проанализируйте представленную ситуацию и, используя упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения», дайте разные варианты ответа.

Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения?

**Способ оттягивания.** Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным.

**Способ «сэндвича».** «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припасая на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

**Способ сравнения.** Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

**Способ деления.** «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

**Обращение эмоционального характера.** Чаще вызывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

**Способ подведения итогов.** В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

**Аргументы, указывающие на недостатки.** В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

**Согласительный способ.** Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

**Уступка за уступку.** Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.


**Способ продажи отличий.** Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т.д.

#### **Исследовательский проект (реферат)**

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.



	<p>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.326-03/23</p>

5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
10. Стратегии устных деловых взаимодействий.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
13. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
14. Управление неформальными коммуникациями в организации.
15. Языковое своеобразие деловой переписки.
16. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
17. Взаимное доверие как основа деловой этики.
18. Основные принципы письменных коммуникаций.
19. Языковое своеобразие деловой переписки.
20. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

#### **Информационный проект (доклад)**


1. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
2. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
4. Языковое своеобразие деловой переписки.
5. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
6. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
7. Управление неформальными коммуникациями в организации.
8. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
9. Взаимное доверие как основа деловой этики.
10. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
11. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
12. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

#### **Мини-тест**

1. Коммуникация это:
  1. Деловые переговоры
  2. Межличностное общение
  3. Обмен информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия. В настоящее время понятие «коммуникация» имеет три основные интерпретации.
2. Деловая коммуникация это:
  1. Бизнес-переговоры
  2. Презентация
  3. Процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т.д.
  4. Деловое совещание
3. Что является предметом деловой коммуникации:
  1. Проблема взаимодействия



2. Нормы и правила в организации
3. Совместная деятельность (общее дело)
4. Какие обязательные элементы можно выделить в совместной деятельности
  1. Единая цель; общность мотивов, побуждающая индивидов к совместной деятельности: взаимосвязанность участников; наличие единого пространства и времени выполнения индивидуальных действий; разделение единого процесса деятельности на отдельные функции и их распределение между участниками; координация индивидуальных действий, необходимость управления ими
  2. Переговоры, совещание, цель, миссия
  3. Индивидуальные действия участников, программа, тайм-менеджмент
  5. Необходимым условием эффективной деловой коммуникации является ...?
  6. Вид общения, направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели, – это ...?
  7. Система средств общения, включающая в себя пространственно-временную организацию общения, – это ...?
  8. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.
  9. Обратная связь в процессе коммуникации может быть
    1. директивной и недирективной
    2. прямой и косвенной
    3. положительной и отрицательной
    4. оценочной и безоценочной
  10. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится (выбрать один или несколько вариантов):
    1. мимика
    2. походка
    3. громкость
    4. тембр
  11. Процесс общения заключается в:
    1. приобретении навыков для ведения бизнеса
    2. налаживании связей между различными регионами
    3. налаживании контактов между отдельно взятыми людьми
  12. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак?
  13. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится ...?
  14. Затруднения в приеме и понимании коммуникации, связанные с интерпретацией информации, называется ...?
  15. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
    1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
    2. Выслушиванием жалоб клиентов
    3. Дискуссионным обсуждением проблем
    4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов
  16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
    1. Дистанция между общающимися
    2. Мимика
    3. Похлопывание по спине
    4. Телефон

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

5. Угол общения партнеров

17. Урок, семинар, лекция, тренинг – это формы ... коммуникации.

18. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...?

19. Соотнесите виды коммуникаций и их характеристики

Виды коммуникаций	Виды коммуникаций
1. Информативная	а) Этот вид коммуникации включает в себя различные формы развлекательного общения, которые позволяют собеседникам расслабиться и отдохнуть.
2. Аффективно-оценочная	б) Этот вид коммуникации направлен на стимулирование какого-либо действия и содержит в себе элемент манипуляции поведением других людей.
3. Рекреативная	с) Такая коммуникация заключается в соблюдении и выполнении социально установленных форм поведения.
4. Убеждающая	д) Этот вид коммуникации представляет собой процесс передачи информации об окружающем мире, в котором живут коммуникатор и реципиент
5. Ритуальная	е) В этом виде коммуникации нет объективного изложения фактов, а есть пристрастность, которая также необходима во многих сферах человеческой жизни.

20. Чем характеризуется язык деловой переписки:

1. Частой повторяемостью и единообразием речевых средств

2. Оригинальностью

3. Побуждением к действию


21. Дистанция при общении 50-120 см называется ...?

**3.1.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости**  
**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

### **Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение), но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.


Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования.

### **Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)**

Обучающийся должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи могут решаться устно и/или письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

### **Исследовательский проект (реферат)**

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата.

*Критерии оценивания* - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

### **Информационный проект (доклад с презентацией)**


Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.



	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

### Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине (модулю).

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.


Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

## 3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

### 3.2.1. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Шкала оценивания	Результаты обучения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧЕТ	Знает:	- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- обучающийся владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧЕТ	Знает:	- обучающийся твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и в основном правильно решать



	<p>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.326-03/23</p>

УДОВЛЕТВО- РИТЕЛЬНО/ЗАЧ ЕТ	Владеет:	<p>учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.</p> <p>- обучающийся в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;</p> <p>При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков,</p> <p>- выделения главного,</p> <p>- изложения мыслей в логической последовательности,</p> <p>- связи теоретических положений с требованиями руководящих документов,</p> <p>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.</p>
	Знает:	<p>- обучающийся ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении;</p> <p>- показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы;</p> <p>- слабо аргументирует научные положения;</p> <p>- практически не способен сформулировать выводы и обобщения;</p> <p>- частично владеет системой понятий.</p>
	Умеет:	<p>- обучающийся в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.</p>
НЕУДОВЛЕТВО - РИТЕЛЬНО/НЕЗ АЧЕТ	Владеет:	<p>- обучающийся владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;</p> <p>При решении продемонстрировал недостаточность навыков</p> <p>- выделения главного,</p> <p>- изложения мыслей в логической последовательности,</p> <p>- связи теоретических положений с требованиями руководящих документов,</p> <p>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.</p>
	Знает:	<p>- обучающийся не усвоил значительной части материала;</p> <p>- не может аргументировать научные положения;</p> <p>- не формулирует квалифицированных выводов и обобщений;</p> <p>- не владеет системой понятий.</p>
	Умеет:	<p>обучающийся не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.</p>
	Владеет:	<p>не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым «удовлетворительно».</p>


### 3.2.2. Контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации

#### Список вопросов для устных ответов

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.



5. Вербальные средства в деловой коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
8. Стили письма и речи. Научный стиль.
9. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
11. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении
12. Практики организации и проведения собеседований.
13. Типичные ошибки на собеседовании.
14. Невербальные средства в деловой коммуникации.
15. Язык жестов в деловом общении.
16. Средства невербальной коммуникации.
17. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
18. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
19. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.
20. Значение слушания в деловом общении.
21. Конфликты в деловом общении
22. Понятие и структура конфликта.
23. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
24. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система
25. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
26. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.
27. Психологические характеристики личности в деловом общении
28. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.
29. Манипуляции в деловом общении.
30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
31. Технология манипуляции.
32. Манипулятивные приемы в деловом общении.
33. Организационно-процедурные приемы манипуляции.
34. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
35. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
36. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.
37. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии
38. Публичное выступление
39. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.
40. План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
41. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
42. Деловая беседа как основная форма делового общения
43. Виды деловой беседы.
44. Структура деловой беседы.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

45. Психологические приемы влияния на партнера.
46. Деловой разговор по телефону.
47. Деловое совещание и заседания.
48. Практика организации и проведения делового совещания
49. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
50. Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.
51. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.
52. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.
53. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией
54. Резюме. Правила составления резюме
55. Этика деловых отношений в организации
56. Критика в деловой коммуникации
57. Compliments в деловом общении
58. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия
59. Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.
60. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет.


#### **Варианты теста**

1. Коммуникация это:
  1. Деловые переговоры
  2. Межличностное общение
  3. Обмен информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия. В настоящее время понятие «коммуникация» имеет три основные интерпретации.
2. Деловая коммуникация это:
  1. Бизнес-переговоры
  2. Презентация
  3. Процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т.д.
4. Деловое совещание
  3. Что является предметом деловой коммуникации:
    1. Проблема взаимодействия
    2. Нормы и правила в организации
    3. Совместная деятельность (общее дело)
  4. Какие обязательные элементы можно выделить в совместной деятельности
    1. Единая цель; общность мотивов, побуждающая индивидов к совместной деятельности: взаимосвязанность участников; наличие единого пространства и времени выполнения индивидуальных действий; разделение единого процесса деятельности на отдельные функции и их распределение между участниками; координация индивидуальных действий, необходимость управления ими
    2. Переговоры, совещание, цель, миссия
    3. Индивидуальные действия участников, программа, тайм-менеджмент



5. Необходимым условием эффективной деловой коммуникации является ...?
6. Вид общения, направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели, – это ...?
7. Система средств общения, включающая в себя пространственно-временную организацию общения, – это ...?
8. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.
9. Обратная связь в процессе коммуникации может быть
  1. директивной и недирективной
  2. прямой и косвенной
  3. положительной и отрицательной
  4. оценочной и безоценочной
10. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится (выбрать один или несколько вариантов):
  1. мимика
  2. походка
  3. громкость
  4. тембр
11. Процесс общения заключается в:
  1. приобретении навыков для ведения бизнеса
  2. налаживании связей между различными регионами
  3. налаживании контактов между отдельно взятыми людьми
12. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак?
13. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится ...?
14. Затруднения в приеме и понимании коммуникации, связанные с интерпретацией информации, называется ...?
15. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
  1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
  2. Выслушиванием жалоб клиентов
  3. Дискуссионным обсуждением проблем
  4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов
16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
  1. Дистанция между общающимися
  2. Мимика
  3. Похлопывание по спине
  4. Телефон
  5. Угол общения партнеров
17. Урок, семинар, лекция, тренинг – это формы ... коммуникации.
18. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...?
19. Соотнесите виды коммуникаций и их характеристики

Виды коммуникаций	Виды коммуникаций
6. Информативная	f) Этот вид коммуникации включает в себя различные формы развлекательного общения, которые позволяют собеседникам расслабиться и отдохнуть.
7. Аффективно-оценочная	g) Этот вид коммуникации направлен на

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

	стимулирование какого-либо действия и содержит в себе элемент манипуляции поведением других людей.
8. Рекреативная	h) Такая коммуникация заключается в соблюдении и выполнении социально установленных форм поведения.
9. Убеждающая	i) Этот вид коммуникации представляет собой процесс передачи информации об окружающем мире, в котором живут коммуникатор и реципиент
10. Ритуальная	j) В этом виде коммуникации нет объективного изложения фактов, а есть пристрастность, которая также необходима во многих сферах человеческой жизни.


20. Чем характеризуется язык деловой переписки:

1. Частой повторяемостью и единообразием речевых средств
2. Оригинальностью
3. Побуждением к действию

21. Дистанция при общении 50-120 см называется ...?

**Тексты проблемно-аналитических и (или) практических учебно-профессиональных задач**

1. Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации.
2. Напишите два варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.
3. Изобразите схематически пространственное расположение участников коммуникации для следующих ситуаций: собрание трудового коллектива (односторонняя передача информации); совещание (обсуждение с участием всех коммуникантов).
4. Изобразите схематически размещение мебели в кабинете руководителя. Какую информацию невербально должно передавать пространственное размещение людей в кабинете руководителя? Почему не всегда целесообразно проводить переговоры в кабинете руководителя, а следует использовать для этого переговорную комнату?
5. Изобразите схематически размещение участников в комнате для переговоров. Каким должно быть расстояние от спинки стула до стены? Каким должно быть расстояние между участниками переговоров? Почему не рекомендуется сидеть участников переговоров спиной к двери?
6. Сформулируйте Я-высказывания для следующих ситуаций:
  - 1) Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку.
  - 2) Ваш руководитель часто меняет ваш график работы, не предупреждая вас об этом.
  - 3) Вам приказывают, вместо того чтобы попросить вас.
  - 4) По отношению к человеку, неправильно исполнившему какую-то работу для вас. Вы рассержены, поскольку вы считаете, что он не исполнил взятого на себя обязательства.
7. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

8. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?
9. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
10. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

### 3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков в ходе промежуточной аттестации

#### Процедура оценивания знаний (тест)

Предлагаемое количество заданий	20
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Определена по разделам
Критерии оценки	- правильный ответ на вопрос
«5/зачет» если	правильно выполнено 90-100% тестовых заданий
«4/зачет» если	правильно выполнено 70-89% тестовых заданий
«3/зачет» если	правильно выполнено 50-69% тестовых заданий


#### Процедура оценивания знаний (устный ответ)

Предел длительности	10 минут
Предлагаемое количество заданий	2 вопроса
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Случайная
Критерии оценки	- требуемый объем и структура - изложение материала без фактических ошибок - логика изложения - использование соответствующей терминологии - стиль речи и культура речи - подбор примеров их научной литературы и практики
«5/зачет» если	требования к ответу выполнены в полном объеме
«4/зачет» если	в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов
«3/зачет» если	требования выполнены частично – не выдержан объем, есть фактические ошибки, нарушена логика изложения, недостаточно используется соответствующая терминологии

#### Процедура оценивания умений и навыков (решение проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач)

Предлагаемое количество заданий	1
Последовательность выборки	Случайная
Критерии оценки:	- выделение и понимание проблемы - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения - полнота использования источников - наличие авторской позиции - соответствие ответа поставленному вопросу



	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

	- использование социального опыта, материалов СМИ, статистических данных - логичность изложения - умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач - умение привести пример - опора на теоретические положения - владение соответствующей терминологией
«5/зачет» если	требования к ответу выполнены в полном объеме
«4/зачет» если	в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов. Затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений
«3/зачет» если	требования выполнены частично – пытается обосновать свою точку зрения, однако слабо аргументирует научные положения, практически не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью

#### 4. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)


##### 4.1. Электронные учебные издания

1. Валентей, Т. В. Речевая коммуникация в бизнесе : монография / Т. В. Валентей, В. В. Данилина, Ю. А. Корнеева ; под редакцией Л. В. Минаева. — Москва : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2011. — 152 с. — ISBN 978-5-211-06209-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/13040.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Крупенков, В. В. Государственные и бизнес-коммуникации : учебное пособие / В. В. Крупенков, Н. А. Мамедова, А. Н. Грачев. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 117 с. — ISBN 978-5-374-00564-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/10650.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры : учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст : электронный — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/108077>
4. Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85883.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

##### 4.2. Электронные образовательные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>
2. e-Library.ru: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – URL: <http://elibrary.ru/>.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/>.

##### 4.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.326-03/23

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ниже следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. Система информационно-правового обеспечения «Гарант» [Электронный ресурс]. – <http://www.garant.ru/>.

#### **4.4. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Лицензионное программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных приложений Microsoft Office.
2. Свободно распространяемое программное обеспечение: свободные пакеты офисных приложений Apache Open Office, LibreOffice.
3. Программное обеспечение отечественного производства: справочно-правовая система «Гарант» (Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»), Цифровая библиотека IPRsmart (ЦБ IPRsmart), автоматизированная система управления цифровой библиотекой IPRsmart (АСУ ЦБ IPRsmart).

#### **4.5. Оборудование и технические средства обучения**

Для реализации дисциплины (модуля) используются учебные аудитории для проведения учебных занятий, которые оснащены оборудованием и техническими средствами обучения, и помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Наименование учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы*	Оснащенность учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы оборудованием и техническими средствами обучения
Учебные аудитории для проведения учебных занятий	Учебные аудитории оборудованы комплектом специализированной мебели, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: мультимедийный проектор, экран для проектора, стереоколонки, ноутбук с установленным программным обеспечением и доступом в Интернет, доской, наглядно-учебными пособиями в виде презентаций по дисциплине
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Помещения оснащены: комплектом специализированной мебели, отвечающий всем установленным нормам и требованиям, сканером, принтером, копировальным аппаратом, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно - образовательную среду ЧОУ ВО «АУП», ЭБС «IPR-books»

\* Номер конкретной аудитории указан в приказе об аудиторном фонде, расписании учебных занятий и расписании промежуточной аттестации.