

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

« 29 » 09



Г.Ю. Нагорная

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловые коммуникации

Уровень образовательной программы \_\_\_\_\_ магистратура \_\_\_\_\_

Направление подготовки \_\_\_\_\_ 38.04.01 Экономика \_\_\_\_\_

Направленность (профиль) \_\_\_\_\_ Учет и бизнес – аналитика в цифровой экономике и управлении \_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная (очно-заочная, заочная) \_\_\_\_\_

Срок освоения ОП \_\_\_\_\_ 2 года (2 года 3 месяца, 2 года 6 месяцев) \_\_\_\_\_

Институт \_\_\_\_\_ Экономики и управления \_\_\_\_\_

Кафедра разработчик РПД \_\_\_\_\_ Гуманитарные дисциплины \_\_\_\_\_

Выпускающая кафедра \_\_\_\_\_ Бухгалтерский учет \_\_\_\_\_

Начальник учебно-методического управления \_\_\_\_\_ Семенова Л.У.

Директор института \_\_\_\_\_ Канцеров Р.А.

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_ Узденова Ф. М.

г. Черкесск, 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Цели освоения дисциплины</b> .....	4
<b>2. Место дисциплины в структуре образовательной программы</b> .....	4
<b>3. Планируемые результаты обучения по дисциплине</b> .....	5
<b>4. Структура и содержание дисциплины</b> .....	8
4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	9
4.2. Содержание дисциплины .....	9
4.2.1. Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля.....	9
4.2.2. Лекционный курс .....	9
4.2.3. Лабораторный практикум .....	9
4.2.4. Практические занятия .....	10
4.3. Самостоятельная работа обучающегося.....	12
<b>5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b> .....	13
<b>6. Образовательные технологии</b> .....	31
<b>7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b> .....	32
7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы.....	32
7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	33
7.3. Информационные технологии, лицензионное программное обеспечение .....	33
<b>8. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b> .....	34
8.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий .....	34
8.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся .....	34
8.3. Требования к специализированному оборудованию.....	34
<b>9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</b> .....	26
<b>Приложение 1. Фонд оценочных средств</b> .....	27
<b>Приложение 2. Аннотация рабочей программы</b> .....	
<b>Рецензия на рабочую программу</b> .....	
<b>Лист переутверждения рабочей программы дисциплины</b> .....	

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является повышение готовности к коммуникации в устной и письменной формах, уровня общей речевой культуры магистров, развитие навыков и умений эффективного речевого поведения в различных ситуациях профессионального общения.

При этом задачами дисциплины являются:

- формирование основы речевого мастерства обучающихся,
- выработка навыков эффективного речевого поведения в актуальных ситуациях профессионального общения, умений составлять документы внешней и внутренней переписки в области профессиональной деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули), имеет тесную связь с другими дисциплинами.

2.2. В таблице приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП.

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
1	Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная практика (научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы))	Производственная практика (практика по профилю профессиональной деятельности) Производственная практика (преддипломная практика)

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты освоения образовательной программы (ОП) – компетенции обучающихся определяются требованиями стандарта по направлению подготовки 38.04.01 Экономика направленность (профиль) «Учет и бизнес-аналитика в цифровой экономике и управлении» и формируются в соответствии с матрицей компетенций ОП

№ п/п	Номер/ индекс компетенции	Наименование компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
1	2	3	4
1.	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка, способен логически и грамматически верно строить устную речь УК-4.2 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию УК-4.4. Устанавливает контакты и организует публичное выступление, деловое общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; владеет навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

###### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 2
		Часов
1	2	3
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>	30	30
В том числе:		
Лекции (Л)	20	20
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С), в том числе практическая подготовка	10 -	10 -
Лабораторные работы (ЛР), в том числе практическая подготовка	-	-
<b>Контактная внеаудиторная работа, в том числе:</b>	1,7	1,7
Индивидуальные и групповые консультации	1,7	1,7
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО) (всего)</b>	40	40
Работа с книжными источниками	10	10
Просмотр и конспектирование видеолекций	10	10
Выполнение упражнений, эссе	8	8
Подготовка к ролевой игре	2	2
Подготовка к тестированию	10	10
<b>Промежуточная аттестация</b>	Зачет (З), в том числе:	3
	Прием зач., час.	0,3
<b>ИТОГО: Общая</b>	<b>Часов</b>	72
<b>трудоемкость</b>	<b>зачетных единиц</b>	2

## Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 3	
		Часов	
1	2	3	
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>	30	30	
В том числе:			
Лекции (Л)	20	20	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С), в том числе практическая подготовка	10	10	
Лабораторные работы (ЛР), в том числе практическая подготовка	-	-	
<b>Контактная внеаудиторная работа, в том числе:</b>	1,7	1,7	
Индивидуальные и групповые консультации	1,7	1,7	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО) (всего)</b>	40	40	
Работа с книжными источниками	10	10	
Просмотр и конспектирование видеолекций	10	10	
Выполнение упражнений, эссе	8	8	
Подготовка к ролевой игре	2	2	
Подготовка к тестированию	10	10	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Зачет (З), в том числе:	3	3
	Прием зач., час.	0,3	0,3
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>Часов</b>	72	72
	<b>зачетных единиц</b>	2	2

## Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 3
		Часов
1	2	3
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>	14	14
В том числе:		
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С), в том числе практическая подготовка	10 -	10 -
Лабораторные работы (ЛР), в том числе практическая подготовка	-	-
<b>Контактная внеаудиторная работа, в том числе:</b>	1	1
Индивидуальные и групповые консультации	1	1
<b>Самостоятельная работа обучающегося(СРО) (всего)</b>	53	53
Работа с книжными источниками	20	20
Просмотр и конспектирование видеолекций	23	23
Выполнение упражнений	10	10
<b>Промежуточная аттестация</b>	Зачет (З), в том числе	3
		4
	Прием зач., час.	0,3
	СРО, час.	3,7
		3,7
<b>ИТОГО: Общая</b>	<b>Часов</b>	72
<b>трудоемкость</b>	<b>зачетных единиц</b>	2

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.2.1. Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущей и промежуточной аттестации
		Л	ЛР	ПЗ	СРО	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Семестр 2</b>							
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации в деятельности экономиста	2			8	10	Эссе, опрос
2.	Раздел 2. Письменные деловые коммуникации	8		4	16	28	Тестирование, упражнения
3.	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	10		6	16	32	Упражнения, ролевая игра
<b>Итого:</b>		<b>20</b>		<b>10</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	
4	Внеаудиторная контактная работа					1.7	
5.	Промежуточная аттестация.					0.3	Зачет
<b>Всего часов в 2 семестре:</b>						<b>72</b>	

#### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущей и промежуточной аттестации
		Л	ЛР	ПЗ	СРО	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Семестр 3</b>							
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации в деятельности экономиста	2			8	10	Эссе, опрос
2.	Раздел 2. Письменные деловые коммуникации	8		4	16	28	Тестирование, упражнения
3.	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	10		6	16	32	Упражнения, ролевая игра
<b>Итого:</b>		<b>20</b>		<b>10</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	
4	Внеаудиторная контактная работа					1.7	
5.	Промежуточная аттестация.					0.3	Зачет
<b>Всего часов в 3 семестре:</b>						<b>72</b>	



## Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущей и промежуточно й аттестации
		Л	ЛР	ПЗ	СРО	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
Семестр 3							
1	Раздел 1. Деловые коммуникации в деятельности экономиста	2			18	20	Опрос, контрольная работа
2	Раздел 2. Письменные деловые коммуникации			4	18	22	Упражнения, тестирование
3	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	2		6	17	25	Упражнения, тестирование
<b>Итого:</b>		<b>4</b>		<b>10</b>	<b>53</b>	<b>67</b>	
4	Внеаудиторная контактная работа					1	
5	Промежуточная аттестация.					4	Зачет
<b>Всего часов в 3 семестре:</b>						<b>72</b>	

#### 4.2.2. Лекционный курс

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы лекции	Содержание лекции	Всего часов		
				ОФО	ОЗФО	ЗФО
1	2	3	4	5	6	7
Семестр 2 (3)						
1.	Раздел 1 Деловые коммуникации в деятельности экономиста	Деловые коммуникации: понятие, виды, задачи	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации.	2	2	2
2.	Раздел 2. Письменные деловые коммуникации	Особенности деловой письменной коммуникации	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.	2	2	
		Деловая письменная документация	Составление распорядительных документов. Составление организационных документов. Деловые письма: основные виды и правила оформления; языковое своеобразие и речевой этикет.	4	4	
		Технология продуцирования письменной научной речи	Языковые особенности научного текста. Типы научных текстов. Правила написания научной статьи. Этапы работы над научной статьёй. Композиция научной статьи. Анализ	2	2	

			композиционных языковых особенностей статей по экономике.			
3	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	Речевой имидж	Коммуникативный кодекс делового человека. Речевой этикет в устном общении	2	2	2
		Публичная речь в деловом общении	Особенности публичной речи. Типология публичных выступлений	2	2	
		Основы ораторского мастерства	Этапы работы над публичным выступлением. Коммуникативные качества речи в публичном выступлении	2	2	
		Основы полемического мастерства	Диалог как один из основных видов устной речи Типы собеседников. Техника взаимодействия на собеседников Полемические виды деловой коммуникации Культура ведения дискуссии: цели, структура, роль ведущего, виды вопросов и ответов, приемы активизации.	2	2	
		Структура убеждающей речи	Риторический аспект аргументации	2	2	
<b>Итого:</b>				20	20	4
<b>Всего часов во 2 (3) семестре:</b>				<b>20</b>	<b>20</b>	<b>4</b>

#### 4.2.3.Лабораторный практикум

*Не предусмотрен*

#### 4.2.3. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практического занятия	Содержание практического занятия	Всего часов		
				ОФО	ОЗФО	ЗФО
1	2	3	4	5	6	7
Семестр 2 (3)						
2	Раздел 2. Письменные деловые коммуникации	Нормы русского литературного языка	Типологии языковых норм: орфоэпические, словообразовательные, лексические, грамматические, морфологические, синтаксические. Представление об орфографических и пунктуационных нормах.	2	2	2

		Научный текст	Магистерская диссертация как научный текст. Языковое оформление диссертации	2	2	2
3	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	Публичное выступление	Оратор и аудитория. Техника ораторской речи.	2	2	2
		Тактика аргументации	Постановка вопросов и ответов. Практика аргументации. Риторический аспект аргументации	2	2	2
		Полемическое мастерство	Содержание спора Полемические приемы	2	2	2
<b>Итого часов в 2 (3) семестре:</b>				10	10	10
<b>Всего:</b>				<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

### 4.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

#### Очная (очно-заочная) форма обучения

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	№ п/п	Виды СРО	Всего часов	
				ОФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
<b>Семестр 2 (3)</b>					
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации в деятельности экономиста	1.1.	Работа с книжными источниками	2	2
		1.2.	Просмотр и конспектирование видеолекций	2	2
		1.3.	Выполнение упражнений, эссе	2	2
		1.4.	Подготовка к тестированию	2	2
2.	Раздел 2. Письменные деловые коммуникации	2.1.	Работа с книжными источниками	4	4
		2.2.	Просмотр и конспектирование видеолекций	4	4
		2.3.	Выполнение упражнений, эссе	4	4
		2.4.	Подготовка к тестированию	4	4
3.	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	3.1.	Работа с книжными источниками	4	4
		3.2.	Просмотр и конспектирование видеолекций	4	4
		3.3.	Выполнение упражнений, эссе	2	2
		3.3.	Подготовка к ролевой игре	2	2
		3.4.	Подготовка к тестированию	4	4
<b>Итого часов во 2 (3) семестре:</b>				40	40
<b>Всего:</b>				<b>40</b>	<b>40</b>

## Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	№ п/п	Виды СРО	Всего часов
				ЗФО
1	2	3	4	5
<b>Семестр 3</b>				
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации в деятельности экономиста	1.1.	Работа с книжными источниками	6
		1.2.	Просмотр и конспектирование видеолекций	8
		1.3.	Выполнение упражнений	4
2.	Раздел 2. Письменные деловые коммуникации	2.1.	Работа с книжными источниками	6
		2.2.	Просмотр и конспектирование видеолекций	8
		2.3	Выполнение упражнений	4
3.	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	3.1.	Работа с книжными источниками	8
		3.2.	Просмотр и конспектирование видеолекций	5
		3.3.	Выполнение упражнений	4
<b>Итого часов в 3 семестре:</b>				<b>53</b>
<b>Всего:</b>				<b>53</b>

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1. Методические указания для подготовки обучающихся к лекционным занятиям

Лекция является основной формой обучения в высшем учебном заведении. Записи лекций в конспектах должны быть избирательными, полностью следует записывать только определения. В конспекте рекомендуется применять сокращение слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникающие в ходе лекции, рекомендуется записывать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснением к преподавателю.

Работа над конспектом лекции осуществляется по этапам:

- повторить изученный материал по конспекту;
- непонятные положения отметить на полях и уточнить;
- неоконченные фразы, пропущенные слова и другие недочеты в записях устранить, пользуясь материалами из учебника и других источников;
- завершить техническое оформление конспекта (подчеркивания, выделение главного, выделение разделов, подразделов и т.п.).

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти. Работа над конспектом не должна заканчиваться с прослушивания лекции. После лекции, в процессе самостоятельной работы, перед тем, как открыть тетрадь с конспектом, полезно мысленно восстановить в памяти содержание лекции, вспомнив ее структуру, основные положения и выводы.

С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными,

для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект. Еще лучше, если вы переработаете конспект, дадите его в новой систематизации записей. Это, несомненно, займет некоторое время, но материал вами будет хорошо проработан, а конспективная запись его приведена в удобный для запоминания вид. Введение заголовков, скобок, обобщающих знаков может значительно повысить качество записи. Этому может служить также подчеркивание отдельных мест конспекта красным карандашом, приведение на полях или на обратной стороне листа краткой схемы конспекта и др.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Потери логической связи как внутри темы, так и между ними приводит к негативным последствиям: материал учебной дисциплины перестает основательно восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным, но, к сожалению, еще мало используемым в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Обучающиеся получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

## **5.2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям**

В процессе подготовки и проведения практических занятий обучающиеся закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы.

Поскольку активность на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

При подготовке к занятию в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний обучающихся по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Подготовку к практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание

предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала, а затем изучение обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы, его выступления и участия в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий. Предлагается следующая опорная схема подготовки к практическим занятиям.

1. Ознакомление с темой практического занятия. Выделение главного (основной темы) и второстепенного (подразделы, частные вопросы темы).

2. Освоение теоретического материала по теме с опорой на лекционный материал, учебник и другие учебные ресурсы. Самопроверка: постановка вопросов, затрагивающих основные термины, определения и положения по теме, и ответы на них.

3. Выполнение практического задания. Обнаружение основных трудностей, их решение с помощью дополнительных интеллектуальных усилий и/или подключения дополнительных источников информации.

Обучающийся при подготовке к практическому занятию может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения, задания для самостоятельной работы.

### **5.3. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

#### **Работа с литературными источниками и интернет ресурсами**

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебными пособиями и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

1. Составить перечень книг, с которыми Вам следует познакомиться; «не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится, – советует студенту и молодому ученому Г. Селье, – запомните только, где это можно отыскать» (Селье, 1987. С. 325).

2. Перечень должен быть систематизированным (что необходимо для практических занятий, экзаменов, пригодится для написания магистерской диссертации).

3. Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании магистерской диссертации позволит очень сэкономить время).

4. Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

5. При составлении перечней литературы следует посоветоваться с

преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...

6. Все прочитанные книги, учебные пособия и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

7. Если книга – Ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

8. Если Вы раньше мало работали с научной литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет...

9. «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Если текст меня интересует, то чтение, размышление и даже фантазирование по этому поводу сливаются в единый процесс, в то время как вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном», – советует Г. Селье (Селье, 1987. – С. 325-326).

10. Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент (или молодой ученый) будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений... Проблема лишь в том, как найти «свою» идею...

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

- информационно-поисковая (задача – найти, выделить искомую информацию)
- усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)
- аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
- творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких видов чтения:

- библиографическое – просматривание каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;
- просмотрное – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников



будут использованы в дальнейшей работе;

□ ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;

□ изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

□ аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач.

Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

### **Составление конспекта**

При составлении конспекта необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной

последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

### **Подготовка эссе**

Эссе – это вид внеаудиторной СРС по написанию сочинения небольшого объема и свободной композиции на частную тему. Тематика эссе должна быть актуальной, затрагивающей современные проблемы области изучения дисциплины. Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на нее. Этот вид работы требует от студента умения четко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения.

Эссе, как правило, имеет задание, посвященное решению одной из проблем, касающейся области учебных или научных интересов дисциплины, общее проблемное поле, на основании чего студент сам формулирует тему. При раскрытии темы он должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей.

В зависимости от темы формы эссе могут быть различными. Это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и подробный разбор проблемной ситуации с развернутыми мнениями, подбором и детальным анализом примеров, иллюстрирующих проблему и т.п. В процессе выполнения эссе обучающемуся предстоит выполнить следующие виды работ: составить план эссе; отобрать источники, собрать и проанализировать информацию по проблеме; систематизировать и проанализировать собранную информацию по проблеме; представить проведенный анализ с собственными выводами и предложениями.

### **Подготовка к тестированию.**

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации:

Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

Если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

Психологи также советуют думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких

заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

### **Подготовка к ролевой игре**

Сущность и специфика ролевой игры как формы учебной работы состоит в моделировании предполагаемой профессиональной ситуации. Ее содержание составляют целенаправленные действия студентов в такой ситуации, осуществляемые в соответствии с сюжетом игры и распределением ролей. Большинство ролевых игр относится к группе имитационных и направлены на имитацию профессионального действия. Таким профессиональным действием может являться, например, подготовка и проведение заседания руководства фирмы, или, например, подготовка и проведение театрализованной встречи по организации делового общения с посетителем в офисе.

Процесс подготовки и проведения ролевой игры включает подготовительный, игровой и аналитический этапы. На подготовительном этапе осуществляется ознакомление студентов с условиями и правилами игры, формирование игровых и экспертной групп, распределение ролей и связанных с ними обязанностей, инструктаж участников, подготовка каждого из участников к игре в соответствии с исполняемыми ими ролями. Важным компонентом подготовительного этапа при проведении ролевой игры является выбор документального, публицистического, статистического, социально-педагогического, художественного материала, который станет предметом обсуждения.

Самостоятельная работа студентов по подготовке к участию в ролевой игре включает просмотр выбранного материала, анализ литературы по психологической, управленческой, экономической направленности, изучение основной и дополнительной литературы.

### **5.4. Промежуточная аттестация**

По итогам 2 (3) семестра проводится зачет. При подготовке к сдаче зачета рекомендуется пользоваться материалами практических занятий и материалами, изученными в ходе текущей самостоятельной работы.

Зачет проводится в устной форме, включает подготовку и ответы обучающегося на теоретические вопросы. По итогам зачета выставляется оценка «зачтено/незачтено».

## 6. Образовательные технологии

№ п/п	Виды учебной работы	Образовательные технологии	Всего часов		
			ОФО	ОЗФО	ЗФО
1	2	3	4	5	6
Семестр 2(3)					
1	Лекция 1. Деловые коммуникации: понятие, виды, задачи	Moodle	2	2	2
2	Лекция 2. Особенности деловой письменной коммуникации	Moodle	2	2	
3	Лекция 3. Деловая письменная документация	Moodle	4	4	
4	Лекция 4. Технология продуцирования письменной научной речи	Moodle	2	2	
5	Лекция 5. Речевой имидж	Moodle	2	2	
6	Лекция 6. Публичная речь в деловом общении	Moodle	2	2	2
7	Лекция 7. Основы ораторского мастерства	Moodle	2	2	
8	Лекция 8. Основы полемического мастерства	Moodle	2	2	
9	Лекция 9. Структура убеждающей речи	Moodle	2	2	
10	Практическое занятие Тактика аргументации	Игровые технологии	2	2	
<b>Итого:</b>			22	22	4
<b>Всего часов в 2(3) семестре:</b>			22	22	4

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### **Список основной литературы**

1. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») : учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 148 с. — ISBN 978-5-9585-0653-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/58833.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Введенская, Л.А. Риторика и культура речи : учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 12-е изд., стер. - Ростов н/Д.: Феникс, 2012. – 537 с. – (Высшее образование). – ISBN 987-5-222-19445-4. - Текст : непосредственный
3. Корнилова, Е. Н. Риторика - искусство убеждать. Своеобразие публицистики античного мира : учебное пособие / Е. Н. Корнилова. — 4-е изд. — Москва : Аспект Пресс, 2019. — 224 с. — ISBN 978-5-7567-0912-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80701.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Анисимова, Т.В. Современная деловая практика : учебное пособие / Т.В. Анисимова, Е.Г. Гимпельсон. — Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. — 432 с. — ISBN 5-89502-304-5 (МПЦИ), ISBN 5-89395-368-1 (НПО «МОДЭК»). - Текст : непосредственный.

#### **Список дополнительной литературы**

1. Культура устной и письменной речи делового человека : справочник ; практикум / Н.С. Володина, А.Ю. Иванова, В.С. Ключев [и др.] ; 23-е изд. – М : ФЛИНТА : Наука, 2018. – 320 с. – ISBN 978-5-89349-358-0 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-02-022624-1 (Наука). - Текст : непосредственный
2. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Москва : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — ISBN 5-476-003-476. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1129.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Макаров, Б. В. Деловой этикет : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. — 209 с. — ISBN 978-5-222-16860-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1133.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Немец, Г. Н. Коммуникативные основы деловой культуры : учебное пособие / Г. Н. Немец, Г. И. Немец. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2009. — 107 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9592.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Руднев, В. Н. Риторика : курс лекций. Для всех специальностей / В. Н. Руднев. — Москва : Российский новый университет, 2011. — 216 с. — ISBN 978-5-89789-056-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/21310.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Родина, И. В. Культура русской деловой речи и деловая риторика : учебное пособие / И. В. Родина, Л. В. Промах. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2018. — 200 с.

### **7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

<http://window.edu.ru>- Единое окно доступа к образовательным ресурсам;

<http://fcior.edu.ru> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов;

<http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.

<http://window.edu.ru/resource/436/25436/files/volsu003.pdf>

<http://pdf.kamunikat.org/25490-1.pdf>

[https://dspace.kpfu.ru/xmlui/bitstream/handle/net/34465/10-IFMK\\_001217.pdf?sequence=1](https://dspace.kpfu.ru/xmlui/bitstream/handle/net/34465/10-IFMK_001217.pdf?sequence=1)

[file:///C:/Users/Galina.Nagornaya/Downloads/978-5-7996-2473-6\\_2018.pdf](file:///C:/Users/Galina.Nagornaya/Downloads/978-5-7996-2473-6_2018.pdf)

### 7.3. Информационные технологии, лицензионное программное обеспечение,

Лицензионное программное обеспечение	Реквизиты лицензий/ договоров
Microsoft Azure Dev Tools for Teaching 1. Windows 7, 8, 8.1, 10	Идентификатор подписчика: 1203743421 Срок действия: 30.06.2022 (продление подписки)
MS Office 2003, 2007, 2010, 2013	Сведения об Open Office: 63143487, 63321452, 64026734, 6416302, 64344172, 64394739, 64468661, 64489816, 64537893, 64563149, 64990070, 65615073 Лицензия бессрочная
Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite	Лицензионный сертификат Серийный № 8DVG-V96F-H8S7-NRBC Срок действия: с 20.10.2022 до 22.10.2023
Консультант Плюс	Договор № 272-186/С-23-01 от 20.12.2022 г.
ЭБС IPRbooks	Лицензионный договор № 9368/22П от 01.07.2022 г. Срок действия: с 01.07.2022 до 01.07.2023

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа Ауд.№134	Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации: настенный экран ноутбук проектор Специализированная мебель: Доска ученическая Кафедра Стол преподавательский Стол - комплект школьной мебели Стул от комплекта школьной мебели
Помещение для самостоятельной работы Библиотечно-издательский центр Информационно-библиографический отдел Ауд. №8	Персональный компьютер – 1шт. Сканер МФУ Специализированная мебель: Рабочие столы на 1 место - 6 шт. Стулья - 6 шт.
Помещение для самостоятельной работы Библиотечно-издательский центр Отдел обслуживания электронными	Интерактивная система - 1 шт. Монитор – 20 шт. Монитор - 1 шт. Сетевой терминал -18 шт. Персональный компьютер -3 шт. МФУ – 1 шт.

изданиями Ауд. №9	МФУ – 1 шт. Принтер– 1 шт. Специализированная мебель: рабочие столы на 1 место – 24 шт. стулья – 24 шт.
Помещение для самостоятельной работы Библиотечно-издательский центр Отдел обслуживания печатными изданиями Ауд.1	Комплект проекционный, мультимедийный оборудование: Экран настенный 244/244 корпус Проектор Ноутбук Рабочие столы на 1 место – 21 шт. Стулья – 55 шт.

## **8.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся**

1. Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

2. Рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

## **8.3. Требования к специализированному оборудованию**

- нет

## **9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается (в случае необходимости) адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья комплектуется фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИЦ Академии. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Деловые коммуникации»**



# ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Деловые коммуникации» .

Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

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

## 2. Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенции.

Этапность формирования компетенций прямо связана с местом дисциплины в образовательной программе.

Разделы (темы) дисциплины	Формируемые компетенции (коды)
	УК-4
1	2
Раздел 1. Деловые коммуникации в деятельности экономиста Тема 1. Деловые коммуникации: понятие, виды, задачи	+
Раздел 2. Письменные коммуникации Тема 2. Особенности деловой письменной коммуникации Тема 3. Деловая письменная документация Тема 4. Технология продуцирования письменной научной речи	+
Раздел 3. Устные деловые коммуникации Тема 5. Речевой имидж Тема 6. Публичная речь в деловом общении Тема 7. Основы ораторского мастерства Тема 8. Основы полемического мастерства Тема 9. Структура убеждающей речи	+

## 3. Показатели, критерии и средства оценивания компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

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

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) Индикаторы достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Средства оценивания результатов обучения	
	неудовлетв	удовлетв	хорошо	отлично	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7
УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка, способен логически и грамматически верно строить устную речь	Не знает основные нормы русского литературного языка, устная речь логически и грамматически не выстроена.	Неполные представления о нормах русского литературного языка, речь с грамматическими и лексическими ошибками.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о нормах русского литературного языка, речь имеет логический строй, соблюдение грамматических и лексических норм.	Сформированные систематические представления о нормах русского литературного языка, устная речь построена логически и грамматически верно.	ОФО/ОЗФО: выполнение упражнений, эссе, тестирование,  ЗФО: тестирование	зачет
УК-4.2 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию	Не умеет и не готов воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию	В целом успешное, но с систематическими ошибками умение воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию	Сформированное умение воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию	ОФО/ОЗФО: тестирование, выполнение упражнений  ЗФО: тестирование	
УК-4.4. Устанавливает и организует публичное выступление, деловое общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные	Фрагментарное применение навыков аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности, умений выстраивать деловое общение в соответствии с потребностями совместной деятельности	В целом успешное, но с систематическими ошибками применение современных коммуникационных технологий; слабое владение навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение современных коммуникационных технологий; хорошее установление контактов и организация публичного выступления, делового общения в соответствии с потребностями совместной	Успешное проявление способности установления контактов и организации публичного выступления, делового общения в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; владение навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам	ОФО/ОЗФО: тестирование выполнение упражнений, ролевая игра  ЗФО: выполнение упражнений, тестирование	

коммуникационные технологии; владеет навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности			деятельности.	профессиональной деятельности		
---	--	--	---------------	-------------------------------	--	--

## **5. Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»**

### **Вопросы на зачет по дисциплине: «Деловые коммуникации»**

1. Понятие и виды деловой коммуникации
2. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.
3. Коммуникативная компетентность.
4. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации.
5. Звучность и выразительность, темп; высота; тембр; артикуляция речи.
6. Образность речи.
7. Средства и приемы усиления образности речи.
8. Выразительность речи.
9. Коммуникативный кодекс делового человека.
10. Речевой этикет в устном общении
11. Образ оратора.
12. Подготовка оратора к выступлению.
13. Восприятие оратора аудиторией
14. Особенности публичной речи.
15. Типология публичных выступлений
16. Этапы работы над публичным выступлением.
17. Коммуникативные качества речи в публичном выступлении
18. Диалог как один из основных видов устной речи. Типы собеседников. Техника взаимодействия на собеседников
19. Полемические виды деловой коммуникации
20. Культура ведения дискуссии: цели, структура, роль ведущего, виды вопросов и ответов, приемы активизации.
21. Риторический аспект аргументации.
22. Структура деловой беседы.
23. Поведение коммуникантов в беседе.
24. Этикетные особенности профессиональной речи

**Темы для эссе по дисциплине: «Деловые коммуникации»**

1. Языковой имидж руководителя.
2. Язык и общество.
3. Коммуникация как искусство жить
4. Язык как инструмент культурных перемен.
5. Речевая агрессия и средства ее преодоления.
6. Вежливость как оценка статуса человека
7. Язык как инструмент социальной власти
8. Терапевтическая функция языка.
9. Язык и общество
10. Социальная детерминация языковых единиц различных уровней.

## **Комплект практических упражнений и заданий для самостоятельной работы** **Упражнения «Интонация»**

Произнесите фразу с разными интонациями

1. Здравствуйте! Официальность, радость, угроза, упрек, доброжелательность, равнодушие, гнев, восторг
2. Умница! Молодец! Благодарность, восторг, ирония, огорчение, гнев
3. Я этого никогда не забуду! Признательность, обида, восхищение, гнев
4. Спасибо, как это вы догадались! Искренность, восхищение, гнев
5. Ничем не могу вам помочь! Искренность, сочувствие, демонстрация бестактности просьбы
6. Вы поняли меня? Доброжелательность, учтивость, официальность, угроза
7. До встречи! Теплота, нежность, холодность, решительность, резкость, безразличие
8. Это я! Радость, торжество, виноватость, угроза, задумчивость, таинственность
9. Я не могу здесь оставаться. Сожаление, значительность, обида, неуверенность, решительность.

### **Упражнение «Типы выступлений»**

Цель: отработка на практике приемов и техник различных видов публичного выступления, развитие навыка общения с аудиторией.

Время: 1,5-2 ч.

Материалы: видеотехника.

Эту процедуру можно проводить со всеми участниками группы, а можно отобрать 6-9 человек. Предварительно готовятся списки тем выступления, сгруппированных по типам: сообщение-информирование, сообщение-убеждение, сообщение-побуждение. Каждое сообщение не должно занимать более 3 мин. После того как сделано последнее сообщение, ведущий организует групповое обсуждение выступлений с учетом материалов лекции, прочитанной им перед выполнением упражнения.

Все это время участники учились произносить «хорошие речи». Дать участникам отдохнуть и парадоксально завершить тренинг, чтобы память о нем сохранилась надолго, позволит следующее упражнение.

### **Упражнение «Пересказ газетной статьи».**

Выберите из газеты статью. Выделите в вашем пересказе отдельные части (законченные мысли).

### **Упражнение «Замена».**

Замените общие слова конкретными.

1. Здесь можно купить головные уборы.
2. Улицы заполнил транспорт.
3. Холодильник ломился от продуктов.
4. Летом надо есть больше растительной пищи.
5. Дети быстро скинули обувь и побежали к речке.
6. На полке много справочных изданий.
7. Знание языков поможет любому в путешествиях.
8. Все виды транспорта небезопасны.
9. В комнате много детских игрушек.
10. В этом магазине большой выбор осветительных приборов.
11. Бытовая техника играет большую роль в нашей жизни.
12. Столицы многих стран привлекают туристов.

### Упражнение «Ударение»

Ответьте на вопросы, пользуясь материалами лекций и орфоэпическим и орфографическим словарями.

1. Неверное ударение указано в словах:

- ба́рмен, каталог, христианин;
- то́рты, ходата́йство, пуловер;
- обеспе́чение, до́суг, туфля́;
- газопрóвод, ща́вель, отро́чество.

2. Правильное ударение указано в словах:

- облегчи́ть, отку́порить, повтори́м;
- углуби́ть, усугуби́ть, ходата́йствовать;
- откупори́ть, позво́ним, уведоми́ть;
- ба́ловать, ба́луем, исчерпа́ть.

2. Расставьте ударение в следующих именах существительных.

слово генезис индустрия алфавит диспансер исповедание апостроф досуг каталог  
асбест жалюзи катарсис газопровод знамение недуг обеспечение отрочество  
приговор столяр торты ходатайство

### Упражнение «Высказывание»

Речевую избыточность содержат высказывания:

У него от природы был низкий бас.

На первом курсе мы изучали первые азы.

Коллеги по работе поздравили меня с днем рождения.

В итоге все проблемы были решены.

Первая презентация прошла успешно.

Сегодня лил проливной ливень.

В итоге он получил всеобщее признание всех людей.

Перед нами стояла задача - объединиться воедино.

Я разделяю ваше мнение и полностью с ним согласен.

Высылаем вам для ознакомления прейскурант цен.

В итоге все вопросы были решены.

### Упражнение «Падеж»

Запишите форму родительного падежа множественного числа следующих имен существительных (6, С.68)

Слово	Ответ
англичане	
апельсины	
бланки	
ботинки	
гектары	
горожане	
грузины	
комментарии	
монголы	
сапоги	
солдаты	
таджики	
томаты	
якуты	
ясли	

### Упражнение «Пропущенная буква»

В каких словах пропущенная буква и пишется, и произносится:

- э...скалатор, корте...ж, пер...спектива, конста...тировать, ч...резвычайный, компроме...тировать;
- дерма...тин, на...смешка, инци...дент, преце...дент;
- о...дышка, по...скользнуться, ч...резмерный, пирож...ное, при...дет;
- задолже...ность, бес...ребреник, алюмин...евый, поли...тиленовый.
- пер...спектива, конста...тировать, ч...резвычайный, компроме...тировать;
- на...смешка, инци...дент, бес...ребренник, преце...дент;
- растен...еводство, ч...резмерный, тер...акт, при...дет;
- задолж...нность, алюмин...евый, поли...тиленовый.

### Упражнение «Употребление слова»

Вместо слова информационный нужно употребить слово информативный в предложении:

- Последние десятилетия характеризуются широким распространением разнообразных средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях.
- Дмитрия Иванова назначили руководителем новой информационной телепрограммы.
- Опубликованная в журнале статья показалась мне весьма информационной и очень полезной.
- Современные информационные технологии помогают успешно и быстро решать многие проблемы.

Вместо слова дипломат нужно употребить дипломант в предложении:

- Ивана считали настоящим дипломатом в общении с окружающими людьми.
- Успех внешней политики государства во многом зависит от опыта и таланта дипломатов.
- Ты говоришь как дипломат, но дело не идет на лад.
- Дипломаты Московского конкурса артистов театра приняли участие в заключительном концерте.

### Упражнение «Часть речи»

Ошибки в согласовании подлежащего и сказуемого содержат предложения:

- Большинство голосовали за предложенную кандидатуру.
- Четыре автомобиля стояли на стоянке.
- Тысяча книг поступили в библиотеку.
- Прошло несколько часов с момента встречи.

Ошибки в употреблении деепричастных оборотов содержат предложения:

- Решая одну проблему во время сессии, приходит другая.
- Выбирая будущую профессию, она должна быть перспективной.
- Оформляя титульный лист, я всегда придерживаюсь норм.
- Пользуясь калькулятором, инженер производит расчет быстро

### Упражнение «Грамматические ошибки»

Предложения, которые содержат грамматические ошибки:

- Офицер был в форме, но без погон.
- В магазине большой ассортимент туфель.
- Будущие инженера изучают физику и высшую математику.
- В городском зоопарке живут соболя.



- Как показала проверка, факты, указанные в докладной записке, верны.
- Нужно разрабатывать новые технологии.
- Эта версия представляется мне более исторической.
- Фестиваль был организован в этом году более лучше.
- Контрольная работа выполнена семистами восьмьюдесятью шестью студентами.
- Поселок городского типа находится в шестисот восьмидесяти девяти километрах от города.
- Высота изделия равна ста семидесяти двум сантиметрам.
- Мой коллега прошел обучение на курсах повышения квалификации.

### **Упражнение по микротексту (6, С. 64)**

Как передает наш корреспондент, вчера над г. Усть-Джегута прошла небывалой силы гроза. В ряде мест были повалены телеграфные столбы, порваны провода, с корнем вырваны столетние деревья. В двух городах возникли пожары в результате удара молнии.

Вопросы и задания

1. Выберите стиль текста:

- публицистический;
- литературно-художественный;
- официально-деловой;
- научный.

2. Выберите подстиль текста:

- прозаический;
- газетно-журнальный;
- телерадиожурналистский;
- канцелярский (собственно официально-деловой);
- учебно-научный.

3. Выберите жанр текста:

- заявление;
- репортаж;
- глава учебника;
- рассказ/повесть;
- резюме.

4. Выберите функцию текста:

- эстетическая;
- передача информации об общественном событии;
- передача служебной информации, функция волеизъявления;
- передача объективной информации о научном понятии;
- передача информации о погодных условиях.

5. Выберите сферу функционирования текста:

- искусство;
- общественная деятельность человека;
- деловая активность;
- научная деятельность человека;
- производственная деятельность человека.

## **РОЛЕВАЯ ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ»**

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?

Проигрываются ситуации в зависимости от техники коммуникации:

1. Техника 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.

2. Техника «бутерброда». Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему Ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение Вашего продукта и его преимуществ.

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

4. Техника 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 сможете использовать ее в работе» и т.п..

5. Техника деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Обращение эмоционального характера. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

7. Техника 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.

8. 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.

9. Техника согласия. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

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

11. Техника 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.

Коллективное обсуждение: плюсы и минусы каждой техники, приемлемость, способы выстраивания речевой позиции.

**Комплект тестовых вопросов и заданий  
по дисциплине: «Деловые коммуникации»**

1. Филологическая дисциплина, объектом которой является теория красноречия, способы построения выразительной речи во всех областях речевой деятельности, называется

- а) риторика;
- б) диалектика;
- в) культура речи;
- г) грамматика.

2. Понятие «речевая культура» включает три основных аспекта:

- а) этический;
- б) эстетический;
- в) правовой;
- г) нормативный;
- д) коммуникативный.

3. Типы языковой нормы:

- а) орфоэпические и акцентологические;
- б) словообразовательные;
- в) лексические;
- г) грамматические (морфологические и синтаксические);
- д) политические;
- ж) экономические;
- з) социальные.

4. Особенности литературного языка:

- а) нормированность
- б) образность
- в) кодифицированность
- г) стилистическое многообразие
- д) безоценочность
- ж) общепринятость

5. Полисемия – это...

- а) многозначность слова
- б) функция языка
- в) уровень языка
- г) нарушение языковой нормы

6. Коммуникативной компетентностью называют:

- а) личностное качество специалиста, формирующееся в процессе развития и саморазвития, показатель уровня владения техникой общения, речевыми умениями, языковыми знаниями;
- б) специфическую человеческую деятельность, реализацию тех возможностей, которые содержатся в языке как потенциал;
- в) разновидность национального языка, которая служит средством общения людей на определенной территории, много меньшей, чем вся территория распространения этого языка;
- г) универсальное средство устного и письменного общения нации.

7. Что является вербальным средством коммуникации?

- а) устная и письменная речь;
- б) жесты, позы, мимика;
- в) рукопожатия, прикосновения.

8. Тон голоса – это ...

- а) его способность к тональным изменениям, то есть его диапазон

- б) чистота его звучания, отсутствие неприятных призвуков
- в) эмоционально-экспрессивная окрашенность голоса, способствующая выражению в речи говорящего его чувств и намерений

9. Доступность речи:

- а) предполагает взвешенность содержания речи, учет культурнообразовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта;
- б) означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих;
- в) предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении.

10. Ассоциативность речи:

- а) предполагает взвешенность содержания речи, учет культурнообразовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта;
- б) означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих;
- в) предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении.

11. Сенсорность речи:

- а) предполагает взвешенность содержания речи, учет культурнообразовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта;
- б) означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих;
- в) предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении.

12. Экспрессивность речи:

- а) предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, выразительность мимики, жестов, позы выступающего;
- б) характеризует темп подачи информации, степень подвижности выступающего во время общения;
- в) предполагает взвешенность содержания речи, учет культурнообразовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта.

13. Интенсивность речи:

- а) предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, выразительность мимики, жестов, позы выступающего;
- б) характеризует темп подачи информации, степень подвижности выступающего во время общения;
- в) предполагает взвешенность содержания речи, учет культурнообразовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта.

14. Языковые приметы официально-делового стиля

- а) регламентированность
- б) образность
- в) стандартизированность
- г) безличность
- д) экспрессивность

15. Полемика – это:

- а) спор, приводящий к противоборству;
- б) публичное обсуждение спорных вопросов;
- в) коллективное обсуждение нравственных, политических, литературных, научных, профессиональных и других проблем;
- г) спор, приводящий к конфронтации, противоборству.

16. «Аллегория – это»:

- а) перенос наименования по сходству; образуются по принципу олицетворения, овеществления, отвлечения;
- б) яркие, красочные прилагательные, которые обогащают содержание высказывания;
- в) образное преувеличение;
- г) иносказание, прямой смысл изображения дополняется возможностью его переносного истолкования.

17. Дайте характеристику такого лексического приема ораторской речи, как метафора:

- а) перенос наименования по сходству, образуются по принципу олицетворения, овеществления, отвлечения;
- б) яркие, красочные прилагательные, которые обогащают содержание высказывания;
- в) образное преувеличение;
- г) иносказание, прямой смысл изображения дополняется возможностью его переносного истолкования.

18. Дайте характеристику такого лексического приема ораторской речи, как эпитет:

- а) перенос наименования по сходству, образуются по принципу олицетворения, овеществления, отвлечения;
- б) художественные определения, которые позволяют более ярко характеризовать свойства, качества предмета или явления и тем самым обогащают содержание высказывания;
- в) образное преувеличение;
- г) иносказание, прямой смысл изображения дополняется возможностью его переносного истолкования.

19. Что понимается под фонетическим барьером общения?

- а) невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов;
- б) несоответствие стиля речи коммутатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению;
- в) различие в системах значений слов;
- г) сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений, доказательств.

20. Что понимается под стилистическим барьером общения?

- а) невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов;
- б) несоответствие стиля речи коммутатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению;
- в) различие в системах значений слов;
- г) сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений, доказательств.

21. Что понимается под семантическим барьером общения?

- а) невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов;
- б) несоответствие стиля речи коммутатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению;
- в) различие в системах значений слов;
- г) сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений, доказательств.

22. Что понимается под логическим барьером общения?

- а) невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов;
- б) несоответствие стиля речи коммутатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению;
- в) различие в системах значений слов;
- г) сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений,

доказательств.

23. Заключение речи, предполагающее подведение итогов, формулировку выводов

- а) суммирующее
- б) апеллирующее
- в) типологизирующее

24. Естественные доказательства в риторике

- а) ссылка на авторитет
- б) цифры
- в) фактические данные
- д)- доводы к человеку
- ж) свидетельства очевидцев

25. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой\_.

- а) полемикой
- б) ситуацией
- в) встречей

26. Партнер, оперирующий путаной информацией и полупризнаниями, использует...

- а) метод дискредитации партнера
- б) метод отсрочки
- в) метод введения в заблуждение
- г) метод апелляции

27. Исключите характеристику, которая не относится к понятию «дискуссия»:

- а) спор, приводящий к противоборству;
- б) публичное обсуждение спорных вопросов;
- в) разбор каких-либо проблем .

28. Части, которые в обязательном порядке должно включать в себя публичное выступление:

- а) отступление
- б) вступление
- в) резюме
- г) заключение
- д) основная часть
- ж) дискуссия

29. Деловая беседа – это:

- а) передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) столкновение мнений, разногласия по какому-нибудь вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения.

30. Деловые переговоры – это:

- а) передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) столкновение мнений, разногласия по какому-нибудь вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения.

## 5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания компетенции

### 5.1 Критерии оценивания тестирования

При тестировании все верные ответы берутся за 100%.

90%-100% отлично

75%-90% хорошо

60%-75% удовлетворительно

менее 60% неудовлетворительно

### 5.2 Критерии оценивания участия в ролевой игре

Отлично	Оценку «отлично» выставляется, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в ролевой игре, соблюдали регламент выступления, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.
Хорошо	Оценку «хорошо» выставляется, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы ролевой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.
Удовлетворительно	Оценку «удовлетворительно» выставляется, если обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, недостаточно правильно оформили процессуальную документацию, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления.
Неудовлетворительно	Оценку «неудовлетворительно» выставляется, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие.

### 5.3. Критерии оценки эссе

Изложенное понимание темы эссе как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

#### Новизна текста:

- а) актуальность темы исследования;
- б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных);
- в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал;
- г) заявленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений;
- д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

#### Степень раскрытия сущности вопроса:

- а) соответствие плана теме эссе;
- б) соответствие содержания теме и плану реферата;
- в) полнота и глубина знаний по теме;
- г) обоснованность способов и методов работы с материалом;
- е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников:

а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению:

а) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;

б) соблюдение требований к объёму эссе.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите эссе: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к эссе и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании эссе или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### **5.4. Критерии оценки ответов при опросе**

Оценка «отлично» выставляется за глубокое знание предусмотренного программой материала, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – за твердое знание основного (программного) материала, за грамотные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – за общее знание только основного материала, за ответы, содержащие неточности или слабо аргументированные, с нарушением последовательности изложения материала.

Оценка «неудовлетворительно» – за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в материале, за незнание основных понятий дисциплины.

#### **5.5. Критерии оценивания выполненных упражнений**

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил упражнение без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.

Оценка «хорошо», если обучающийся выполнил упражнение полностью, но допустил в нем не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.



Оценка **«удовлетворительно»**, если обучающийся правильно выполнил не менее половины упражнения или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает правила, допускает искажение фактов.

Оценка **«неудовлетворительно»**, если обучающийся допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

#### **5.6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на зачете**

Оценка **«зачтено»** выставляется за глубокое знание предусмотренного программой материала, содержащегося в основных и дополнительных рекомендованных литературных источниках, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы, за умение анализировать изучаемые явления в их взаимосвязи и диалектическом развитии, применять теоретические положения при решении практических задач.

Оценка **«незачтено»** – за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в расчетах, за незнание основных понятий дисциплины.

## 6. ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО ФОС

**Экспертное заключение по итогам экспертизы фонда оценочных средств направления подготовки 38.04.01 Экономика направленность (профиль) «Учет и бизнес-аналитика в цифровой экономике и управлении» по дисциплине «Деловые коммуникации», разработанного в соответствии с ФГОС ВО к.п.н., доцентом Нагорной Г.Ю.**

Разработчиком представлен комплект документов, включающий:

– перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения дисциплины в составе ОП ВО (матрица компетенций), с указанием этапов их формирования;

– описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

– упражнения, фонд тестовых заданий, необходимых для оценки результатов освоения дисциплины;

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания этапов формирования компетенций.

На основании рассмотрения представленных на экспертизу материалов, сделаны следующие выводы:

1. Структура и содержание ФОС по дисциплине «Деловые коммуникации» ОП направления подготовки 38.04.01 Экономика соответствует требованиям, предъявляемым к структуре и содержанию фондов оценочных средств ОП ВО, а именно:

1.1 Перечень формируемых компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения дисциплины соответствует ФГОС ВО.

1.2 Показатели и критерии оценивания компетенций, в целом обеспечивают возможность проведения всесторонней оценки результатов обучения, уровней сформированности компетенций.

1.3 Контрольные задания и иные материалы оценки результатов освоения дисциплины разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определённости, однозначности, надёжности; соответствуют требованиям к составу и связи оценочных средств, полноте по количественному составу оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения, уровни сформированности компетенций.

1.4 Методические материалы ФОС содержат чётко сформулированные рекомендации по проведению оценивания результатов обучения, сформированности компетенций.

2. Направленность ФОС соответствует целям ОП ВО по направлению подготовки 38.04.01 Экономика и будущей профессиональной деятельности обучающегося.

3. Объём ФОС соответствует учебному плану подготовки обучающихся по дисциплине.

4. По качеству оценочных средств ФОС в целом обеспечивают объективность и достоверность результатов при проведении оценивания.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что ФОС дисциплины «Деловые коммуникации» ОП ВО по направлению подготовки 38.04.01

Экономика направленность (профиль) «Учет и бизнес-аналитика в цифровой экономике и управлении», разработанного Нагорной Г.Ю. является полным и адекватным отображением требований ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.01 Экономика, обеспечивает решение оценочной задачи соответствия универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника этим требованиям.

Заключение: ФОС в представленном виде рекомендуется к утверждению.

Доцент, к.э.н.

Семенова Л.У.

## РЕЦЕНЗИЯ

**на рабочую программу по дисциплине «Деловые коммуникации» для обучающихся направления подготовки 38.04.01 Экономика (Учет и бизнес-аналитика в цифровой экономике и управлении), разработанную к.п.н, доцентом Нагорной Г.Ю.**

Рецензируемая рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена с учётом требований рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующему направлению подготовки 38.04.01 Экономика, к уровню подготовки магистрантов.

Содержание программы предусматривает системность подачи учебного материала. Разделы программы имеют логическую взаимосвязь между собой, при этом предусматривается оптимальная полнота изложения материала. Структура рабочей программы делает её удобной для использования в учебном процессе. В рабочей программе указываются дисциплины, которые будут изучаться впоследствии, и где будут использоваться знания дисциплины «Деловые коммуникации». Рабочая программа предусматривает проведение различных форм занятий. Приведены примерные вопросы для промежуточного и итогового контроля.

Предусмотренные рабочей программой формы и методы позволяют реализовать компетентностный подход к процессу обучения, создать условия для самообразования, развивать у обучающихся навыки самостоятельной работы и самоконтроля. Наличие различного материала способствует развитию мышления и творческого отношения к изучаемой дисциплине. Дисциплина позволяет сформировать у обучающихся способность применять современные коммуникативные технологии, для академического и профессионального взаимодействия.

На основании вышеизложенного считаем целесообразным рекомендовать рецензируемую рабочую программу по дисциплине «Деловые коммуникации» к использованию в учебном процессе для студентов направления подготовки 38.04.01 Экономика (Учет и бизнес-аналитика в цифровой экономике и управлении).

Доцент, к.э.н.

Семенова Л.У.

## Лист переутверждения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа:

одобрена на 20\_\_/20\_\_ учебный год. Протокол № \_\_\_\_ заседания кафедры  
от “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В рабочую программу внесены следующие изменения:

1. ....;
2. ....

Разработчик программы \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

одобрена на 20\_\_/20\_\_ учебный год. Протокол № \_\_\_\_ заседания кафедры  
от “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В рабочую программу внесены следующие изменения:

1. ....;
2. ....

Разработчик программы \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

одобрена на 20\_\_/20\_\_ учебный год. Протокол № \_\_\_\_ заседания кафедры  
от “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В рабочую программу внесены следующие изменения:

1. ....;
2. ....

Разработчик программы \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

## Аннотация дисциплины

Дисциплина (Модуль)	Деловые коммуникации
Реализуемые компетенции	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
Индикаторы достижения компетенций	УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка, способен логически и грамматически верно строить устную речь УК-4.2 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию УК-4.4. Устанавливает контакты и организует публичное выступление, деловое общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; владеет навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности
Трудоемкость, з.е.	72/2
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	ОФО: зачет во 2 семестре ОЗФО: зачет в 3 семестре ЗФО: зачет в 3 семестре