



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Волжский политехнический институт
(филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Волгоградский государственный технический университет»

Вечерний факультет

УТВЕРЖДЕНО
Вечерний факультет
Декан Лапшина С.В.
31.08.2022 г.

Деловое общение

рабочая программа дисциплины (модуля, практики)

Закреплена за кафедрой	Социально-гуманитарные дисциплины		
Учебный план	38.03.02 Менеджмент		
Профиль	Управление человеческими ресурсами предприятия		
Квалификация	бакалавр		
Срок обучения	4 года 11 месяцев		
Форма обучения	очно-заочная	Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля в семестрах:	зачеты 13		

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	13(5.1)		Итого	
	УП	ПП	УП	ПП
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	102	102	102	102
Часы на контроль	0	0	0	0
Практическая подготовка	0	0	0	0
Итого трудоемкость в часах	108	108	0	0

ЛИСТ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Разработчик(и) программы:

доцент, Николаев Н.Ю.

Рецензент(ы):
(при наличии)

Рабочая программа дисциплины (модуля, практики)

Деловое общение

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

38.03.02 Менеджмент

Профиль: Управление человеческими ресурсами предприятия

утвержденного учёным советом вуза от 31.08.2022 протокол № 1.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры:

Социально-гуманитарные дисциплины

Зав. кафедрой, к.ист.н., доцент Николаев Н.Ю.

СОГЛАСОВАНО:

Вечерний факультет

Председатель НМС факультета Лапшина С.В.

Протокол заседания НМС факультета № 1 от 31.08.2022 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля, практики) актуализирована 31.08.2023

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ). ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА (ФОРМЫ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ.	
Целью данного курса является формирование у студентов теоретических знаний специфики делового общения как составного элемента практики деловой жизни; создание основы для практического применения полученных знаний в области делового общения и взаимодействия.	
Задачи	
- изучение сущности, содержания и различных форм делового общения;	
- обучение технологиям, приемам и методикам эффективного общения в профессиональной деятельности;	
- изучение принципов деловой этики и делового этикета.	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Развитие персонала и тренинг-менеджмент
2.1.2	Безопасность труда и психофизиология профессиональной деятельности
2.1.3	Управление командой
2.1.4	Социология
2.1.5	Информационно-библиотечные системы
2.1.6	Основы психологии и социологии труда
2.1.7	Теория организации и организационное поведение
2.1.8	Управление персоналом
2.1.9	Иностранный язык
2.1.10	Теория менеджмента
2.1.11	Философия
2.1.12	История экономических учений
2.1.13	История (история России, всеобщая история)
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Управление конфликтами
2.2.3	Корпоративная социальная ответственность
2.2.4	Производственная практика (преддипломная практика)
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)	
ПК-7.1: Знает процессы групповой динамики и принципы формирования команды; приемы и техники общения для достижения общих целей коллектива	
:	
Результаты обучения: знает:	
- приемы групповой коммуникации и эффективной работы в команде	
ПК-7.2: Умеет строить межличностные отношения и организовать работу в коллективе с учетом социально-культурных особенностей отдельных членов коллектива	
:	
Результаты обучения: умеет:	
- формировать дружелюбную и доверительную атмосферу в коллективе	
- учитывать личностные и культурные особенности	
ПК-7.3: Владеет навыками эффективной организации групповой работы и навыками формирования и поддержания эффективной организационной культуры	
:	
Результаты обучения: владеет:	
- техниками и методиками эффективной групповой работы с учетом с учетом структурно-организационной специфики	
УК-3.1: Знать: приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы социальной конфликтологии; технологии межличностной и групповой коммуникации.	
:	
Результаты обучения: знает:	
- теоретические основы, структуру, содержание и особенности процесса коммуникации в профессиональной деятельности	

УК-3.2: Уметь: устанавливать эффективное командное взаимодействие и сотрудничество; соблюдать этические принципы работы в команде; разрабатывать мероприятия, способствующие личностному, образовательному и профессиональному росту.					
:					
Результаты обучения: умеет: - использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в профессиональной сфере					
УК-3.3: Владеть: методами и приемами социального взаимодействия и командной работы.					
:					
Результаты обучения: владеет: - навыками применения коммуникативных навыков в профессиональной деятельности и методологией анализа создаваемого коммуникативного пространства, организации групповой работы					
УК-4.1: Знать: принципы построения устной и письменной речи на русском и иностранном(ых) языках; правила и закономерности устной и письменной деловой коммуникации.					
:					
Результаты обучения: знает: - особенности и специфику коммуникации в коллективном взаимодействии					
УК-4.2: Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском и иностранном(ых) языках.					
:					
Результаты обучения: умеет: - выбирать средства для своего профессионального и личностного саморазвития и воплощать их на практике					
УК-4.3: Владеть: навыками устной речи на русском и иностранном(ых) языках и перевода текстов с иностранного (ых) языка(ов) в деловой коммуникации; методами делового общения на русском и иностранном(ых) языках, с применением различных языковых форм и средств.					
:					
Результаты обучения: владеет: - навыками применения приемов коллективной работы и навыков преодоления барьеров, возникающих в процессе общения с коллегами					
УК-5.1: Знать: особенности и закономерности социально-исторического развития различных культур в этическом, лингвистическом и философском контекстах.					
:					
Результаты обучения: знает: - методы и технологии саморазвития, повышения своей коммуникативной компетенции и профессиональной квалификации - культурные особенности для обеспечения эффективной коммуникации					
УК-5.2: Уметь: учитывать культурное разнообразие и специфику межкультурной коммуникации; обеспечивать и поддерживать высокое взаимопонимание и эффективное взаимодействие между представителями различных культур.					
:					
Результаты обучения: умеет: - оценивать свой коммуникативно-профессиональный уровень - соотносить свои достижения с целями профессионального образования и ставить цели на своё последующее профессиональное развитие - применять различные коммуникативные технологии для осуществления личностно-мотивированной профессиональной деятельности					
УК-5.3: Владеть: методами и приемами анализа социально-исторических, философских и этических фактов и теорий; навыками эффективного взаимодействия и общения в обществе культурного многообразия.					
:					
Результаты обучения: владеет: - навыками нахождения оптимальных коммуникативных стратегий в различных ситуациях профессиональной деятельности					
4. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Форма контроля (Наименование оценочного средства)
	Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность общения. Виды и формы общения.				

1.1	Сущность понятий: «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Функции делового общения. Содержание делового общения. Стороны общения. Манеры и стиль общения. Формы делового общения (деловой диалог, деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления). Роль профессионального общения и деловой коммуникации в жизнедеятельности специалиста. /Лек/	13	1	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Ко,3
Раздел 2. Профессиональное общение. Общение как коммуникация.					
2.1	Сущность общения, его функции и виды. Стили общения (доверительно-диалогический; альтруистический, конформный; пассивно-индеферентный; рефлексивно-манипулятивный стиль; авторитарно-монологический стиль; конфликтный и пр. стили общения); Барьеры возникающие в общении. Приемы повышающие эффективность общения. Правила критики. Общение с трудными людьми. Манипуляции в деловом общении, их виды, формы, способы противостояния. Неискренность, обман, ложь в деловой коммуникации и их распознавание. Техника и тактика аргументации. /Лек/	13	1	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Ко,3
Раздел 3. Невербальное общение.					
3.1	Невербальные средства общения. Типы и виды невербальных коммуникаций (фонационные средства, оптико-кинестические средства, знако-символические средства, тактильные средства, пространственно-временные средства). Каналы поступления невербальной информации. Кинесические проявления невербалики. Визуальный канал (мимика, пантомимика, лоб, глаза, нос, рот, голова, плечи, верхняя часть туловища, нижняя часть туловища, жестикация, положения рук, пальцы, одежда и пр.). Каналы глазного доступа. Проксемические особенности невербального общения. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Психосоматические реакции. Значение невербалики и её анализ. /Пр/	13	1	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Ко,3
Раздел 4. Общение и межличностное восприятие. Общение как взаимодействие.					
4.1	Содержание и особенности межличностного восприятия. Механизмы перцепции. Восприятие себя: Я-концепция и самооценка. Восприятие других людей: эффекты возникающие при восприятии людьми друг друга. Точность личностной перцепции. Место общения в структуре взаимодействия. Типы взаимодействия: конкуренция и кооперация. Факторы определяющие успешность каждого действия взаимодействия. Три модели совместной деятельности. Учёт гендерных факторов при межполовом взаимодействии. /Пр/	13	1	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Ко,3
Раздел 5. Общие речевые стратегии в деловых и общественных отношениях.					
5.1	Ситуации общения: («начальник – подчинённый», «подчинённый – начальник», «коллега – коллега»). Правила вербального и невербального этикета. Слушание как средство повышения эффективности общения. Коммуникация в группе. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Особенности деловой коммуникации в сети Интернет. Коммуникация через организацию окружающей среды. /Пр/	13	1	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Ко,3
Раздел 6. Конфликты и способы их разрешения					

6.1	Понятие конфликта, его сущность и структура. Основные типы конфликтов. Причины конфликтов. Фазы протекания конфликта. Классификация конфликтов. Последствия конструктивных и деструктивных конфликтов. Особенности характера, присущие конфликтной личности. Последствия неразрешённых конфликтов. Стратегии поведения руководителя в конфликте. Целесообразное поведения в конфликтной ситуации. Общие советы по урегулированию конфликтов. /Пр/	13	1	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Ко,3
Раздел 7. Официальные приёмы и совещания. Переговорный процесс.					
7.1	Приём как форма организации рабочих встреч. Составление списка приглашённых. Правила рассаживания гостей. Деловые совещания как одна из форм деловой коммуникации. Подготовка к публичному выступлению. Критерии оценки качества хорошего выступления. Адаптация речи к конкретной аудитории. Переговорный процесс. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Стили ведения деловых переговоров. /Ср/	13	6	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	К,3
Раздел 8. Тактики общения при трудоустройстве и построении профессиональной карьеры.					
8.1	Стратегии поиска работы. Причины неудач при устройстве на работу. Роль имиджа в построении профессиональной карьеры. Внешнее впечатление и его составляющие. Коммуникативные и иные формы поиска работы. Роль голоса в построении имиджа. Речевые тактики поведения при построении имиджа. Самомаркетинг как важнейший элемент трудоустройства. Рекомендательное письмо. Резюме и основные правила его составления и подачи. Телефонный разговор с работодателем. Подготовка к собеседованию. Собеседование (встреча с работодателем, создание первого впечатления, беседа). /Ср/	13	6	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	К,3
Раздел 9. Самостоятельная работа					
9.1	написание контрольной работы в форме реферата /Ср/	13	90	ПК-7.1 ПК-7.2 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Сз

Примечание. Формы контроля: Эк – экзамен, К- контрольная работа, Ко- контрольный опрос, Сз- семестровое задание, З-зачет, ОП -отчет по практике.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства планируемых результатов обучения представлены в виде фондов оценочных средств (ФОС), разработанных в соответствии с локальным нормативным актом университета. ФОС может быть представлен в Приложении к рабочей программе.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины: Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации (см. приложение).

Вопросы к зачету

1. Сущность понятий: «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
2. Функции и содержание делового общения. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
3. Стороны общения. Манеры и стиль общения. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
4. Формы делового общения (деловой диалог, деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления). УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
5. Роль профессионального общения и деловой коммуникации в жизнедеятельности специалиста. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
6. Сущность общения, его функции и виды. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
7. Стили общения (доверительно-диалогический; альтруистический, конформный; пассивно-индифферентный;

- конфликтный; рефлексивно-манипулятивный стиль; авторитарно-монологический стиль; и пр. стили общения). УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
8. Барьеры, возникающие в общении. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 9. Приемы, повышающие эффективность общения. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 10. Правила критики. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 11. Общение с трудными людьми. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 12. Манипуляции в деловом общении, их виды, формы, способы противостояния. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 13. Неискренность, обман, ложь в деловой коммуникации и их распознавание. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 14. Техника и тактика аргументации. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 15. Невербальные средства общения. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 16. Типы и виды невербальных коммуникаций (фонационные средства, оптико-кинетические средства, знаково-символические средства, тактильные средства, пространственно-временные средства). УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 17. Кинесические проявления невербалики. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 18. Визуальный канал (мимика, пантомимика, лоб, глаза, нос, рот, голова, плечи, верхняя часть туловища, нижняя часть туловища, жестикуляция, положения рук, пальцы, одежда и пр.). УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 19. Проксемические особенности невербального общения. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 20. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 21. Содержание и особенности межличностного восприятия. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 22. Восприятие себя: Я-концепция и самооценка. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 23. Восприятие других людей: эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 24. Место общения в структуре взаимодействия. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 25. Учёт гендерных факторов при межполовом взаимодействии. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 26. Слушание как средство повышения эффективности общения. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 27. Коммуникация в группе. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 28. Правила общения по телефону. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 29. Правила деловой переписки. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 30. Особенности деловой коммуникации в сети Интернет. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 31. Коммуникация через организацию окружающей среды. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 32. Конфликт: виды, структура, стадии развития. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 33. Типы конфликта. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 34. Стратегии поведения руководителя в конфликте. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 35. Правила урегулирования конфликтов. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 36. Деловые совещания как одна из форм деловой коммуникации. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 37. Подготовка к публичному выступлению. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 38. Адаптация речи к конкретной аудитории. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 39. Переговорный процесс. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 40. Приемы повышения эффективности переговорного процесса. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 41. Стили ведения деловых переговоров. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 42. Причины неудач при устройстве на работу. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 43. Роль имиджа в построении профессиональной карьеры. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 44. Внешнее впечатление и его составляющие. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 45. Коммуникативные и иные формы поиска работы. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 46. Речевые тактики поведения при построении имиджа. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 47. Самомаркетинг как важнейший элемент трудоустройства. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 48. Резюме и рекомендательное письмо. Основные правила их составления и подачи. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 49. Подготовка к собеседованию. УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7
 50. Собеседование (встреча с работодателем, создание первого впечатления, беседа). УК-3,УК-4,УК-5,ПК-7

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс ...

- а) монолога;
- б) размышления;
- в) общения;
- г) управления

2. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) очень широкая улыбка;
- в) частый отвод взгляда в сторону;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой

3. При первом деловом знакомстве следует держаться ...

- а) уверенно, с достоинством;
- б) скромно и робко;
- в) самоуверенно, нагло;
- г) рассеяно и невнимательно

4. Руководитель, входя в отдел...

- а) здоровается последним;
- б) здоровается первым;
- в) не здоровается вообще;
- г) здоровается лишь с «любимчиками»

5. Какой из перечисленных факторов может ОТРИЦАТЕЛЬНО повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд;
- в) строгий деловой костюм;
- г) доброжелательная улыбка

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

1. При невербальном общении средством передачи информации являются...

- а) многозначные символы;
- б) несловесные знаки;
- в) трактуемые сообщения;
- г) интеллектуальные признаки

2. Просодика изучает....

- а) интонацию речи;
- б) символическое содержание речи;
- в) эффективность слушания;
- г) скорость чтения

3. К вербальным средствам общения относятся...

- а) взгляд;
- б) мимика;
- в) интонация голоса;
- г) устная и письменная речь

4. Передача выступающим информации широкой аудитории — это...

- а) спор;
- б) дискуссия;
- в) публичное выступление;
- г) душевная беседа

5. Проксемика – это изучение влияние на коммуникации...

- а) пространства;
- б) цветов;
- в) звуков;
- г) жестов

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

1. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;
- в) всегда дружелюбная;
- г) насмешливая

2. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловой;
- б) общегражданский;
- в) дипломатический;
- г) воинский

3. Чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему...

- а) симпатия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) сближение

4. Хорошие манеры поведения на работе проявляются в...

- а) сосредоточенности на самом себе;
- б) высокомерии, неестественности, искусственности поведения;
- в) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде;
- г) форме одежды

5. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам...

- а) агрессии;
- б) недоверия;
- в) озабоченности;
- г) открытости

ПК-7 Способен осуществлять управление командами, обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру

1. Какой из перечисленных признаков НЕ относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- а) разногласия не принимают необратимого характера;
- б) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера;
- в) полный уход от предмета обсуждения;
- г) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения

2. Психологи считают, что конфликты...

- а) всегда деструктивны;
- б) всегда продуктивны;
- в) естественны и неизбежны;
- г) неестественны

3. От чего, прежде всего, зависит успешность работы руководителя?

- а) возраста;
- б) образования;
- в) деловых качеств;
- г) прекрасного имиджа

4. К нечестным правилам «игры» при переговорах относятся...

- а) обман;
- б) недоверие;
- в) прерывание взаимодействия;
- г) упорное отстаивание своей позиции

5. 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) встречей;
- б) ситуацией;
- в) заявлением;
- г) полемикой

В рамках освоения дисциплины «Деловое общение» используются следующие критерии оценивания знаний студентов по оценочным средствам:

Студент в результате выполнения и сдачи оценочного средства может получить следующие оценки.

Отлично

Полностью и правильно выполнено, и оформлено задание.

При отчёте студент дал полные и правильные ответы на 90-100% задаваемых вопросов по теме работы.

Хорошо

Полностью и с небольшими неточностями выполнено и оформлено задание.

При отчёте студент дал не полные и с небольшими ошибками ответы на все задаваемые вопросы по теме работы или доля правильных ответов составила 70 – 89%.

Удовлетворительно

Не полностью и с ошибками выполнено и оформлено задание.

При отчёте студент дал не полные ответы и не на все задаваемые вопросы по теме работы. Доля правильных ответов составила 50 – 69%.

Неудовлетворительно

Студент не выполнил задание. Доля правильных ответов составила менее 50%.

Оценивание компетенций при изучении дисциплины «Деловое общение»

Исходя из 100-балльной (пятибалльной) системы оценивания системы оценки успеваемости студентов, в ходе освоения изучаемой дисциплины студент получает итоговую оценку, по которой оценивается уровень освоения компетенций.

90-100 баллов (отлично) повышенный уровень Студент демонстрирует сформированность компетенций на повышенном уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями и навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
76-89 баллов (хорошо) базовый уровень Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенций на базовом уровне: основные знания, умения и навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний, умений и навыков на новые, нестандартные ситуации.
61-75 баллов (удовлетворительно) пороговый уровень Студент демонстрирует сформированность компетенций на пороговом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями, умениями и навыками при их переносе на новые ситуации
0-60 баллов (неудовлетворительно) уровень освоения компетенций ниже порогового Компетенции не сформированы. Проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)

6.1. Рекомендуемая литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,	Электронный адрес
Л.1	Васильева, В. Д.	Деловое общение в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие - http://library.vstu.ru	Волгоград : ВолгГТУ, 2017	http://library.vstu.ru
Л.2	Соловьева, А. В.	Деловое общение в профессиональной деятельности : темы рефератов [Электронный ресурс]: методические рекомендации - http://library.vstu.ru	Волгоград : ВолгГТУ, 2017	http://library.vstu.ru
Л.3	Чернышова, Л. И.	Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие - https://www.biblio-online.ru	М.: Юрайбт, 2017	https://www.biblio-online.ru
Л.4	Бордовская, Н.В. [и др.]	Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров - https://www.book.ru/book/929674	М.: КноРус, 2019	https://www.book.ru/book/929674
Л.5	Мумладзе, Р.Г. [и др.]	Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник - https://www.book.ru/book/922651	М.: КноРус, 2017	https://www.book.ru/book/922651

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронные учебно-методические комплексы ВПИ
Э2	Электронно-библиотечная система «Лань»
Э3	Электронно-библиотечная система ВолгГТУ
Э4	Электронная информационная образовательная среда ВолгГТУ 2.0

6.3 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Программное обеспечение для проведения лекционных и практических занятий: Microsoft Office PowerPoint (Лицензия № 4436921).
---------	---

6.4 Перечень информационных справочных систем и электронных библиотечных систем (ЭБС)

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система "Лань" - https://e.lanbook.com/
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система "BOOK.RU" - https://www.book.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ) /ОБОРУДОВАНИЕ

7.1	Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью, учебной доской и техническими средствами для представления учебной информации студентам. Мобильный ПК 15,6 Acer (ноутбук). Телевизор-LED47 LG47 LN540V для показа слайдов и видео. Для самостоятельной работы обучающихся выделена аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в лекционных и

практических занятиях, при выполнении расчетных заданий. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

1) Перед началом изучения курса рекомендуется познакомиться с целями и задачами изучения курса. При необходимости можно просмотреть разделы дисциплин, определяющих начальную подготовку.

2) Указания по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины.
Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:
Изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 10-15 минут.
Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут.
Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю.
Подготовка к практическому занятию - 1 час.
Всего в неделю – 2 часа 30 минут.

3) Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»):

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня (10-15 минут).
2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции (10-15 минут).
3. В течение недели выбрать время (1-час) для работы с литературой в библиотеке.
4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала прочитать основные понятия и подходы по теме домашнего задания. При выполнении упражнения или задачи нужно сначала понять, что требуется в задаче, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задачи.

4) Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса: рекомендуется использовать методические указания по курсу, конспект лекций.

5) Рекомендации по работе с литературой:

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и литература по курсу. Легче освоить курс придерживаясь одного учебника и конспекта.

Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф?, какие новые понятия введены, каков их смысл?, что даст это на практике?.

6) Рекомендации по подготовке к зачету:

Дополнительно к изучению конспектов лекции необходимо пользоваться учебником. Кроме «заучивания» материала, очень важно добиться состояния понимания изучаемых тем дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы, (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

