

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ершов Петр Петрович
Должность: ректор
Дата подписания: 14.10.2025 16:21:04
Уникальный программный ключ:
d716787cb2dec63f67d2c70a97dc1b66bd67fea5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЕТЕРИНАРНАЯ АКАДЕМИЯ»**

Одобрено
Ученым советом
(протокол № 2 от 01.11.2021 г.)



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

С.Н. Коломиец

Приказ № 2 от 01.11.2021 г.

Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

*основная профессиональная образовательная программа
высшего образования
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
бакалавриат
Направленность - менеджмент*

Московская область,
г. Дзержинский
2021 год

Рабочая программа дисциплины разработана с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Минобрнауки России от «12» августа 2020 г. № 970

*Одобрена на заседании
кафедры экономики, менеджмента и
маркетинга
Протокол № 2 от 01.11.2021 г.
Зав. кафедрой,
д.э.н., профессор Н.А. Лебедев*

1. ПАСПОРТ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель, задачи и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Цель: обеспечение достижения планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций выпускников) на этапе изучения дисциплины.

Задачами изучения дисциплины являются:

- получение студентами систематизированных знаний об основных категориях делового общения, сущности и значении делового общения;
- овладение способами использования вербального и невербального общения, документирования различных видов делового общения;
- получение навыков ведения деловых переговоров.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Наименование компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
ОПК-3 Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;	ОПК-5.8 Формулирует технологию принятия организационно-управленческого решения, параметры и условия обеспечения качества управленческих решений, этику принятия управленческих решений, виды ответственности за результаты принятых решений, формы разработки и реализации управленческих решений
ПК-2 Способен осуществлять выполнение финансовых расчетов, необходимых для составления перспективных бизнес-планов предпринимательской деятельности организации, прогнозировать, тестировать и верифицировать методики управления рисками с учетом отраслевой специфики	ПК-2.8 Оценивает выполнение финансовых и экономических расчетов, необходимых для составления проектов бизнес-планов деятельности организации; управление сроками проекта, расписанием работ проекта; навыками управления коммуникаций и команды проекта с учетом отраслевой специфики

1.3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата

Для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент настоящая дисциплина относится к вариативной части Блока 1 (Б1.В.1.ДВ.03.02) и является дисциплиной по выбору.

При освоении дисциплины студенты опираются на знания и умения, полученные в результате изучения, в частности, таких дисциплин, как «Введение в профессиональную деятельность», «Документирование в управленческой деятельности», «История». Дисциплины, последующие изучению корпоративной социальной ответственности и при изучении которых студенты используют знания по корпоративной социальной ответственности: «Бизнес-планирование», «Инновационный менеджмент», «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент», «Управление конфликтами в организации», «Управление человеческими ресурсами».

1.4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов).

№ п/п	Объём дисциплины	Всего часов	
		для очной формы обучения	
1	Общая трудоемкость дисциплины¹	108	
2	Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)²:	36,25	
2.1	Контактная работа при проведении аттестации ³	0,25	
3	Аудиторная работа (всего)⁴:	36	
3.1	Занятия лекционного типа	12	
3.2	Занятия семинарского типа	24	
4	Самостоятельная работа обучающихся (всего)⁵	71,75	
4.1	Курсовая работа ⁶	-	
5	Вид промежуточной аттестации обучающегося⁷ (зачет)		

¹ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Всего» учебного плана и должно быть равно сумме строк 2, 4, 4.1, 5

² для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контакт.» учебного плана

³ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КрАт» учебного плана

⁴ сумма строк 3.1, 3.2, где строка 3.1. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лек.» учебного плана, строка 3.2. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лаб /Пр.» учебного плана

⁵ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «СР» учебного плана

⁶ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КуР» учебного плана

⁷ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контроль» учебного плана

**2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ),
структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества
академических часов и видов учебных занятий**

**2.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий
(в академических часах)**

Очная форма обучения (срок обучения 4 года)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах) всего ¹	Контактная работа ²	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоемкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И ³	Занятия семинарского типа/ И ³	Курсовая работа ⁴	Самостоятель- ная работа ⁵	Контроль ⁶
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса. Основные категории этики делового общения	18	6	2	4		12	
2.	Тема 2. Общение как коммуникация	18	6	2	4/2		12	
3.	Тема 3. Общение как взаимодействие	18	6	2	4/2		12	
4.	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе общения	18	6	2	4		12	
5.	Тема 5. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров	18	6	2	4/2		12	
6.	Тема 6. Основы документационного обеспечения делового общения	17,75	6	2	4		11,75	
7.	Форма промежуточной аттестации⁷ (зачет)	0,25	0,25					
8.	Всего⁸:	108	36,25	12/4	24/6		71,75	

¹ по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов в графе 3 равно сумме граф 4 и 8

² по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов контактной работы равно сумме граф 5 и 6

³ в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество часов в соответствии с учебным планом

⁴ в графе 7 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «КуР» учебного плана

⁵ количество часов в графе 8, указанных по строке «Всего» распределяется по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины

⁶ в графе 9 указываются часы только в строках «Форма промежуточной

аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «Контроль» учебного плана

⁷ в графе 3 указывается сумма граф 4,7,9, где в графе 4 – количество часов из графы «КрАт» учебного плана, в графе 7 – количество часов из графы «КуР» учебного плана, в графе 9 – количество часов из графы «Контроль» учебного плана

⁸ количество часов по графам 3-9 в соответствии с графами в учебном плане, где графа 3 – «Всего», графа 4 – «Контакт.», графа 5 – «Лек», графа 6 – «Лаб»/«Пр», графа 7 – «КуР», графа 8 – «СР», графа 9 – «Контроль»

Заочная форма обучения (срок обучения 5 лет)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах) всего ¹	Контактная работа ²	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоёмкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И ³	Занятия семинарского типа/ И ³	Курсовая работа ⁴	Самостоятельная работа ⁵	Контроль ⁶
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса. Основные категории этики делового общения	17	2	1	1		15	
2.	Тема 2. Общение как коммуникация	19	3	1	2/1		16	
3.	Тема 3. Общение как взаимодействие	19	3	1	2/1		16	
4.	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе общения	17	2	1	1/1		15	
5.	Тема 5. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров	16	1		1/1		15	
6.	Тема 6. Основы документационного обеспечения делового общения	16	1		1		15	
7.	Форма промежуточной аттестации⁷ (зачет)	4	0,25					3,75
8.	Всего⁸:	108	12,25	4	8/4		92	3,75

Сноски те же

2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Тема 1. Предмет и задачи курса. Основные категории этики делового общения	Цели и задачи дисциплины. Содержание и структура курса. Этимология и история терминов. Деловое общение и его роль в современном мире. Общение как форма контактов между людьми. Универсальное средство коммуникации. Социология и лингвистика - науки, изучающие понятие общения. Подчинение общения алгоритму: идентификация, стереотипизация, рефлексия. Этические нормы общения. Восприятие и понимание в процессе общения.
2	Тема 2. Общение как коммуникация	Персонализация. Основные элементы коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Процесс отражения и его функции. Коммуникативные барьеры. Национально-психологические типы общения. Совместимость и ее принципы. Вербальная и невербальная стороны общения. Классификация невербальных средств общения. Мимические коды эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Социокультурные модели жестикюляций и табуирование жестов. Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания. Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы.
3	Тема 3. Общение как взаимодействие	Ролевое поведение личности в общении. Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Групповое давление и конформное поведение. Санкции. Особенности группового общения. Типы взаимоотношений в группе. Типология игр и сценариев трансакций. Виды в области взаимодействия. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Реальные и иллюзорные референтные группы. Использование референтных групп в манипулятивных целях.
4	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе общения	Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Структура процесса убеждения. Прямой и косвенный способы убеждения. Проблемы податливости и устойчивости в процессе убеждающего воздействия. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию.
5	Тема 5. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров	Общий алгоритм ведения профессиональных переговоров. Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало переговоров, передача информации, аргументирование, опровержение доводов партнёра, принятие решений.
6	Тема 6. Основы документационного обеспечения делового общения	Документирование управленческой деятельности. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Общие правила оформления документов. Служебная переписка и её виды: дружеские письма, общественно-бытовая переписка, деловая корреспонденция. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Структура делового письма. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос,

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Телеграммы, телексы, факсы.

2.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем (при необходимости)

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий используются такие информационные технологии, как:

- мультимедийное обучение (презентации, мультимедийные курсы);
- сетевые компьютерные технологии (Интернет, локальная сеть).

Программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Win 7, Libre Office, Adobe Acrobat Reader DC, 7-zip, Paint.Net.

Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Правовая информационная база данных Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
- Сайт Федеральной службы государственной статистики – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

2.4. Содержание и трудоемкость самостоятельной работы по темам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах), очная форма обучения	
1	Тема 1. Предмет и задачи курса. Основные категории этики делового общения	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	12	

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах), очная форма обучения	
2	Тема 2. Общение как коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх. 	12	
3	Тема 3. Общение как взаимодействие	<ul style="list-style-type: none"> - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх. 	12	
4	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе общения	<ul style="list-style-type: none"> - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх. 	12	
5	Тема 5. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров	<ul style="list-style-type: none"> - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх. 	12	

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академи- ческих часах), очная форма обучения	
6	Тема 6. Основы документационного обеспечения делового общения	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	11,75	

2.5. Перечень учебно-методического обеспечения для текущего контроля успеваемости

Примерная тематика и планы семинарских и/или практических занятий очной и заочной форм обучения

Очная форма обучения

Тема 1. Предмет и задачи курса. Основные категории этики делового общения

Вопросы к занятию:

- Понятие и сущность делового общения.
- Причины актуализации проблем делового общения.
- Предмет и объект делового общения.
- Алгоритм делового общения.
- Деловое общение как научная и учебная дисциплина.
- Критерии этических норм, применяемых в деловом общении.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 2. Общение как коммуникация

Вопросы к занятию:

- Понятие коммуникации и ее классификация.
- Вербальная и невербальная стороны общения.
- Виды невербального общения; их характеристика и практическое использование
- Вербальное общение; правила его осуществления и значение.
- Специфика коммуникативных процессов в деловом общении.
- Вербальная и невербальная коммуникация в современном мире.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 3. Общение как взаимодействие

Вопросы к занятию:

- Рольное поведение личности в общении.
- Формальная и неформальная структура рабочей группы.
- Специфика группового общения.
- Социальная роль как идеальная модель поведения индивида.
- Референтная группа и ее значение в организации группового общения.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе общения

Вопросы к занятию:

- Общая характеристика механизмов воздействия в общении.
- Процесс убеждения и его структура.
- Обратная связь в процессе общения.
- Смысл и значение законов делового общения.
- Механизмы воздействия в общении и условия их применения.
- Сущность законов делового общения и их формирование.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 5. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров

Вопросы к занятию:

- Общий алгоритм ведения профессиональных переговоров.
- Приемы и правила, используемые на различных этапах переговоров для обеспечения их результативности.
- Информационный обмен в переговорном процессе.
- Конфликтные, кризисные и экстремальные ситуации в ходе переговоров; правила поведения в них.
- Профессиональные переговоры в бизнесе, их значение и характеристика.
- Общие этические принципы и характер деловых переговоров.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 6. Основы документационного обеспечения делового общения

Вопросы к занятию:

- Документирование управленческой деятельности.
- Общие правила оформления документов.

- Служебная переписка и ее виды.
- Протокол и его значение в управленческой деятельности.
- Общие принципы и характер служебной переписки.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Заочная форма обучения

Тема 1. Предмет и задачи курса. Основные категории этики делового общения

Вопросы к занятию:

- Понятие и сущность делового общения.
- Причины актуализации проблем делового общения.
- Предмет и объект делового общения.
- Алгоритм делового общения.
- Деловое общение как научная и учебная дисциплина.
- Критерии этических норм, применяемых в деловом общении.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 2. Общение как коммуникация

Вопросы к занятию:

- Понятие коммуникации и ее классификация.
- Вербальная и невербальная стороны общения.
- Виды невербального общения; их характеристика и практическое использование
- Вербальное общение; правила его осуществления и значение.
- Специфика коммуникативных процессов в деловом общении.
- Вербальная и невербальная коммуникация в современном мире.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 3. Общение как взаимодействие

Вопросы к занятию:

- Ролевое поведение личности в общении.
- Формальная и неформальная структура рабочей группы.
- Специфика группового общения.
- Социальная роль как идеальная модель поведения индивида.
- Референтная группа и ее значение в организации группового общения.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе общения

Вопросы к занятию:

- Общая характеристика механизмов воздействия в общении.
- Процесс убеждения и его структура.
- Обратная связь в процессе общения.
- Смысл и значение законов делового общения.
- Механизмы воздействия в общении и условия их применения.
- Сущность законов делового общения и их формирование.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 5. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров**Вопросы к занятию:**

- Общий алгоритм ведения профессиональных переговоров.
- Приемы и правила, используемые на различных этапах переговоров для обеспечения их результативности.
- Информационный обмен в переговорном процессе.
- Конфликтные, кризисные и экстремальные ситуации в ходе переговоров; правила поведения в них.
- Профессиональные переговоры в бизнесе, их значение и характеристика.
- Общие этические принципы и характер деловых переговоров.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

Тема 6. Основы документационного обеспечения делового общения**Вопросы к занятию:**

- Документирование управленческой деятельности.
- Общие правила оформления документов.
- Служебная переписка и ее виды.
- Протокол и его значение в управленческой деятельности.
- Общие принципы и характер служебной переписки.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**3.1. Методические материалы по процедуре оценивания в течение семестра****1. Опрос**

Опрос является репродуктивным методом обучения и проводится с целью определения уровня теоретической подготовки студентов, выявления слабых мест в знаниях по изучаемой теме для оптимального построения учебного процесса. А также учит основам публичного выступления.

Уровень ответа	Критерии оценивания
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.
ниже порогового	Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута).

2. Кейс-задание

Кейс-задание - это краткое описание проблемной ситуации на каком-либо реальном, либо вымышленном объекте, требующая от обучаемого оценки и/или предложений по выходу из данной ситуации, опираясь на предложенные вопросы.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
базовый	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
пороговый	Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.
ниже порогового	Неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.

3. Задача

Задача – оценочное средство, позволяющее оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Задание выполнено полностью: - продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию; - продемонстрирована способность применять стандартные формулы для вычисления; - сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения
базовый	Задание выполнено с незначительными погрешностями
пороговый	Обнаруживает знания и понимание большей части задания
ниже порогового	Задание не выполнено

4. Дискуссия

Дискуссия является репродуктивным методом обучения и представляет собой всестороннее коллективное обсуждение вопросов, проблем или сопоставление информации, идей, предложений (в интерактивной форме) обсуждение рефератов, подготовленных заранее. Дискуссия учит основам публичного выступления и позволяет оценить уровень освоения компетенций обучающимся.

Уровень ответа	Критерии оценивания
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.
ниже порогового	Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута).

5. Творческое задание

Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
базовый	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
пороговый	Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.
ниже порогового	Неправильная оценка ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.

6. Тестирование

Тестирование - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Правильно выполнено 90 – 100 % тестовых заданий.
базовый	Правильно выполнено 70 – 89 % тестовых заданий.
пороговый	Правильно выполнено 51 – 69% тестовых заданий.
ниже порогового	Правильно выполнено 0 – 50% тестовых заданий.

Примерные темы рефератов

Освоение данной дисциплины предполагает выполнение творческой работы (реферата, презентации) следующей примерной тематики:

1. Общение как коммуникация.
2. Общение на бытовом и деловом уровнях.
3. Духовные ценности личности и общества.
4. Духовно-нравственный кризис современной цивилизации.
5. Управленческая этика.
6. Деловое общение, его принципы и функции.
7. Этические ценности в производственной деятельности.
8. Рынок и этика.
9. Этическое регулирование деловых отношений в демократическом обществе.
10. Этика деловой беседы.

11. Виды вербальных коммуникаций.
12. Способы невербального общения.
13. Этика личного общения.
14. Моральные качества менеджера.
15. Деловое общение.
16. Идентификация в деловом общении.
17. Документационное обеспечение делового общения.
18. Деловые переговоры.
19. Законы делового общения.
20. Правила ведения переговоров по телефону.
21. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
22. Конфликты и пути их разрешения.
23. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение.
24. Этические нормы и правила деловой беседы. Деловой этикет.
25. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров.
26. Виды конфликтов.
27. Ведение деловой беседы.
28. Исследование динамики духовных ценностей личности и общества в процессе исторического развития.
29. Анализ этических аспектов экономической и политической деятельности (в конкретно взятой стране, в конкретный исторический период).
30. Исследование эволюции развития деловых отношений (в конкретно взятой стране, в конкретный исторический период).
31. Исследование проблем развития предпринимательства в России.
32. Исследование механизма этического регулирования деловых отношений в демократическом обществе.
33. Анализ основных международных нравственных принципов.
34. Учет менталитета в деловом общении.
35. Сравнение специфики требований к государственному аппарату и его работникам на приеме нескольких стран.

Примерные тестовые задания для текущего контроля

Установление сходства одного человека с другим:

рефлексия
 эмпатия
 стереотипизация
 идентификация

Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

частное, не разделяемое ни с кем
 общее, разделяемое со всеми
 целое, не делимое на части
 особенное, не похожее на других

Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

рефлексия
 эмпатия
 идентификация
 стереотипизация

Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

рефлексия
эмпатия
идентификация
стереотипизация

Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:

эффектом «ореола»
эффектом «проецирования»
эффектом «первичности»
эффектом «последней информации»

Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

суггестия
конформизм
нонконформизм
самоопределение

Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

малая группа
группа членства
большая группа
референтная группа

Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию людей и удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании:

игра
уход
ритуальное взаимодействие
привязанность

Стилистический барьер общения возникает:

из-за непонятной или неправильной логики рассуждений
из-за невнятной речи
из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

стереотипы
предвзятые представления
пренебрежения фактами
все вышеперечисленное

Дистанция в общении с расстоянием от 10 до 50 см:

социальная
интимная
личная
публичная

Проксемика изучает:

дистанцию и субординацию
культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве
взаимную ориентацию людей в пространстве
дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве

Расстояние от сцены до публики или от трибуны до участников совещаний:

социальная дистанция
интимная дистанция
личная дистанция
публичная дистанция

Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:

такесика
проксемика
паралингвистика
экстралингвистика

Что понимается под этикетом?

правила учтивости, вежливости, принятые в обществе?
культурная и правильная речь
правила поведения за столом
умение избегать конфликтов

Что будет нарушением этики общения по телефону?

если нужного Вам человека нет на месте, попросить что-либо передать
разговаривать по двум телефонам одновременно
самому представиться и изложить причину звонка, если Вас не знают там, куда Вы
звоните
попросить звонящего подождать пару минут

Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:

«Вы должны»
«К сожалению, мы не можем этого сделать»
«для Вас имеет смысл...»
«Извините, я не знаю...»

Как согласно правилам этикета следует начать разговор по телефону?

коротко и четко сказать «да», «слушаю»
представиться и назвать свое учреждение
молча ждать, что скажет Вам звонящий
если Вы заняты, то словами «перезвоните позже»

Совокупность традиций, правил, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

дипломатический этикет
общегражданский этикет
придворный этикет
воинский этикет

Выберите верное утверждение:

требования этикета всегда едины, везде и во все времена
правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются
поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других
этикет – это формальность, которая в современном мире играет небольшое
значение

Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает:
женщина мужчине
вышестоящий по должности нижестоящему
старший младшему
мужчина женщине

Кому принято целовать руку?
только замужним женщинам
только хорошо знакомым женщинам
только пожилым женщинам
только незамужним

Если в группе Вам знаком только один человек, то при приветствии следует:
приветствовать первым самого старшего
в первую очередь здороваться со знакомым
сначала здороваться с присутствующими женщинами
не здороваться до тех пор, пока Вас не представят

Более официальный характер носит обычно:
деловой завтрак
деловой ужин
обед
ланч

Чем следует руководствоваться при выборе ресторана / кафе для встречи?
кулинарными предпочтениями
популярностью заведения
близостью места встречи к месту работы Вашего собеседника
личным вкусом, привычкой

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Модель взаимодействия человека и организационного окружения.
2. Личность, психологические типы.
3. Архетип. Взаимодействие, коммуникация.
4. Проблема установления взаимодействия человека и организационного окружения: конформизм, неконформизм.
5. Взаимодействие человека и группы.
6. Референтная группа. Идентификация.
7. Рефлексия. Стереотипы.
8. Вербальная и невербальная коммуникация.
9. Конфликт.

10. Этические нормы общения.
11. Национально-психологические типы.
12. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
13. Психология и общество.
14. Психология и труд.
15. Экономическая, правовая психология.
16. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
17. Профессиональная психология.
18. Деловые переговоры: их характер, определение целей.
19. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.
20. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
21. Рольевой аспект взаимодействия человека и организации.
22. Адаптация человека к организационному отношению и изменения его поведения.
23. Нравственное поведение в профессии: профессиональная этика.
24. Нравственное воспитание в жизни общества.
25. Организационное поведение и эффективность деятельности организации.
26. Организация и воспитание личности.
27. Принципы создания рабочих групп.
28. Межличностные отношения в группах.
29. Типичные внутригрупповые конфликты.
30. Документационное обеспечение делового общения.
31. Документирование договорно-правовых отношений управленческой деятельности.
32. Общие правила оформления деловых документов.

3.4. Средства текущей и итоговой оценки качества сформированных компетенций при изучении дисциплины

Оценка успеваемости студентов складывается из результатов:

- самостоятельного выполнения тестовых заданий, творческих заданий;
- самостоятельного выполнения контрольных работ – рефератов, решения задач, кейсов;
- анализа подготовленных рефератов
- устного опроса при сдаче выполненных индивидуальных заданий, защиты отчетов по самостоятельным работам и во время промежуточной аттестации по дисциплине (для выявления знания и понимания теоретического материала дисциплины).

4. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

1. Мальханова, И. А. Деловое общение : учебное пособие / И. А. Мальханова. — 6-е изд. — Москва : Академический Проект, 2020. — 246 с. — ISBN 978-5-8291-2767-1. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/132393>
2. Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

Дополнительная литература:

3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 5-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2020. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03754-2. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173908>

4. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — ISBN 978-5-394-02804-5. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93544>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» - <http://www.mevriz.ru>.
2. Интернет-портал HRM.RU - <http://www.hrm.ru>
3. Интернет-проект «Корпоративный менеджмент» - <http://www.cfin.ru>.
4. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» - <http://www.uptr.ru>.
5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» - <http://www.ecsocman.edu.ru/contacts.html>.

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория для проведения учебных занятий

оборудование:

доска, учебная мебель, стол, стул преподавателя

технические средства обучения:

Переносное мультимедийное оборудование:

Ноутбук, проектор, экран демонстрационный

Помещение для самостоятельной работы обучающихся

оборудование:

специализированная мебель, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет"

6. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Программа может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья различных нозологий по личному заявлению обучающегося (законного представителя) на основании рекомендаций заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

Обучающимся инвалидам и лицам с ОВЗ по заявлению предоставляются специальные технические средства, услуги ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь.