

Министерство образования и науки Российской Федерации
Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
в г.Тихорецке

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ



Проректор по работе с филиалами
ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный университет»
А.А.Евдокимов

08 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.28 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) Финансовый менеджмент
Программа подготовки: прикладная
Форма обучения: заочная
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Тихорецк
2017

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

Программу составил:

Доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин, канд. филол. наук

29 августа 2017 г.



И.Ю. Мысоченко

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин (разработчика)

Протокол № 1 29 августа 2017 г.

Заведующий кафедрой, канд. экон. наук, доц.



Е.В. Мезенцева

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента (выпускающей)

Протокол № 1 29 августа 2017 г.

И.о. заведующего кафедрой, д-р экон. наук, доц.



Е.В. Королук

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филиала по УГН «Экономика и управление»

Протокол № 1 29 августа 2017 г.

Председатель УМК филиала по УГН «Экономика и управление», канд. экон. наук, доц.



М.Г. Иманова

Рецензенты:

И.С. Оганесова, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО КубГУ в г. Армавире, канд. филол. наук, доц

Ю.С. Кульбит, доцент кафедры «Философия, история и право» Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», канд. филол. наук

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1.Цель освоения дисциплины:

формирование системного представления и получение знаний и практических навыков в части создания, организации, развития и поддержания эффективных корпоративных, личных, профессиональных и деловых коммуникаций.

1.2.Задачи дисциплины:

- формирование у студентов комплексного представления о содержании, видах деловых коммуникаций: деловая беседа, переговоры; вертикальные, горизонтальные, организационные и межличностные;
- изучение видов и принципов коммуникативных сетей: внутригрупповых и организационных;
- изучение особенностей ведения деловых переговоров; роль и значение риторических и психологических приемов ведения переговоров, правила установления цели и задач переговоров; приемы снятия напряженности, установления контакта, овладения инициативой, тактику и технику нейтрализации замечаний.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Курс «Деловые коммуникации» предполагает знание видов, методов коммуникаций в сфере делового общения во всех сферах социальной жизни, методологических и теоретических основ коммуникационного общения как на микроуровне, так и на макроуровне. Владение знаниями об основных парадигмах отечественной и западной коммуникационной теории и практики общения.

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурной, общепрофессиональной и профессиональной компетенций: ОК-4, ОПК-4, ПК-12.

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	- систему современного русского языка; -нормы словоупотребления; - нормы русской грамматики; - орфографические нормы современного русского языка; - нормы пунктуации и их возможную вариативность; - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка; - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рас-	- создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет	- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
		суждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста		
ОПК- 4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	- методы осуществления делового общения и проведения публичных выступлений; - инструменты проведения деловых публичных выступлений; - способы поддержки электронных коммуникаций; - основы делового общения; - основные правила деловой переписки и использования электронных коммуникаций	- использовать компьютерную технику для презентаций, ведения делового общения; - использовать шаблоны; - грамотно оформлять информацию в рамках заданной темы; - осуществлять деловое общение; - осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	- навыками проведения деловых публичных выступлений; - навыками ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций; - навыками делового общения
ПК-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	- систему экономической информации, необходимой для организации связи с деловыми партнерами и принятия управленческих решений; - основные приемы и методы менеджмента; - основные законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность органы государственного регулирования	- выстраивать межличностные и межкультурные коммуникации; - владеть навыками и приемами профессионального общения с деловыми партнерами	- навыками поиска нормативных документов, отвечающих конкретному случаю

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			5			
Контактная работа (всего), в том числе:		8,2	8,2	-	-	-
Аудиторные занятия (всего):		8	8	-	-	-
Занятия лекционного типа		4	4	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		4	4	-	-	-
Иная контактная работа (всего):		0,2	0,2	-	-	-
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2	-	-	-
Самостоятельная работа (всего), в том числе:		60	60	-	-	-
Курсовая работа		-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		8	8	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (выполнение упражнений и задач)		44	44	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		4	8	-	-	-
Контроль:		3,8	3,8	-	-	-
Подготовка к зачету		3,8	3,8	-	-	-
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-
	в том числе контактная работа	40,2	8,2	-	-	-
	зач. ед	2	2	-	-	-

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре (заочная форма).

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Понятие деловой коммуникации. Процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций	10	2			8
2	Основные модели и стили делового общения	10				10
3	Этикет делового человека	10				10
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	10		2		8
5	Язык официально-делового общения	10	2			8
6	Письменные формы деловой речи	9		1		8
7	Устные формы деловой речи	9		1		8
	<i>Итого по дисциплине:</i>		4	4		60

2.3. Содержание разделов дисциплины

В данном подразделе приводится описание содержания дисциплины, структурированное по разделам, с указанием по каждому разделу формы текущего контроля: В – вопросы для устного опроса; З – упражнения и задачи; Т – тесты.

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Тема 1. Понятие деловой коммуникации. Процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций	Деловая коммуникация: понятие, основное значение. Нормативный, коммуникативный, этический аспекты общения. Язык как средство общения. Сферы применения языка. Речь как форма реализации языка. Формы речи. Коммуникативные качества речи. Типы речевых культур. Факторы эффективной и неэффективной делового общения, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическое деловое общение в управлении организацией.	В
2	Тема 5. Язык официально-делового общения	Общая характеристика официально-делового стиля. Подстили официально-делового стиля и сферы их применения. Языковые формулы официальных документов. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов.	В

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	1. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов. 2. Изучение собеседника по его манере поведения. 3. Специфика вербального информационного контакта. 4. Специфика невербального информационного контакта. 5. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. 6. Невербальные коммуникации. 7. Виды невербальных коммуникаций.	3, Т
2	Тема 6. Письменные формы деловой речи Тема 7. Устные формы деловой речи	1. Формы письменных деловых коммуникаций. 2. Классификация деловой переписки. 3. Структура и оформление делового письма. 4. Особенности общения по Интернету. 5. Деловая переписка по электронной почте. 6. Типичные ошибки в языке деловых бумаг. 7. Разновидность устной речи: монолог, диалог, полилог. 8. Особенности публичной речи. Оратор и его аудитория. 9. Этапы деловой беседы. 10. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. 11. Особенности различных типов совещаний. 12. Переговоры как разновидность коммуникации.	3, Т

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Самостоятельная работа студентов: методические рекомендации для бакалавров направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденные кафедрой экономики и менеджмента (протокол №1 от 29.08.2017 г.)
2	Подготовка к текущему контролю	
3	Выполнение упражнений и задач	Письменные работы студентов: методические рекомендации для бакалавров направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденные кафедрой экономики и менеджмента (протокол №1 от 29.08.2017 г.)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины занятия лекционного типа и занятия семинарского типа являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной системы.

В учебном процессе используются следующие образовательные технологии:

- технология проблемного обучения: последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешая которые студенты активно усваивают знания;
- технология развивающего обучения: ориентация учебного процесса на потенциальные возможности человека и их реализацию;
- технология дифференцированного обучения: усвоение программного материала на различных планируемых уровнях, но не ниже обязательного;
- технология активного (контекстного) обучения: моделирование предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности;

Также при освоении дисциплины в учебном процессе используются активные (взаимодействующие) формы проведения занятий.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Фонд оценочных средств по дисциплине оформлен как отдельное приложение к рабочей программе.

Примерные вопросы для устного опроса

Тема 1. Понятие деловой коммуникации. Процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций

1. В чем заключается значение коммуникаций для организации?
2. Назовите основные этапы процесса коммуникаций.
3. Какие переменные можно выделить в межличностном процессе коммуникаций?
4. Дайте определение понятиям средства и каналы коммуникации.
5. Дайте определение понятию коммуникационные сети.
6. Назовите основные виды коммуникационных сетей.
7. Перечислите основные трудности в организации коммуникаций.
8. Назовите пути улучшения коммуникаций. Что влияет на выбор устного или письменного канала коммуникаций.
9. Назовите основные виды каналов коммуникаций.
10. Какие виды информации передаются по вертикальным каналам коммуникаций?
11. Что представляют собой горизонтальные каналы коммуникаций?
12. Как можно подразделить коммуникации в организации по уровням и видам?

Примерные упражнения и задачи

Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения

1. Прочитайте описание жестов и поз. Какие из них допустимы в деловой коммуникации и что они обозначают?

- Указание на предмет указательным пальцем (рукой);
- поясной поклон;
- руки, от смущения закрывающие лицо;
- подманивание к себе, загибая указательный палец;
- разинутый от удивления рот;
- энергичный кивок головой налево или направо (пойдем – выйдем);
- ломание пальцев во время делового разговора;
- верчение в руках предмета;
- нервное постукивание об пол ногой;
- рукопожатие.

2. Прочитайте описание произвольных жестов, мимики и поз, а также объяснение их, принятое в науке о жестах. С какими из описанных жестов вы встречались? Какие, по вашему мнению, наиболее красноречиво говорят о человеке? Сгруппируйте описанные жесты по какому-либо принципу. Разыграйте ситуации делового общения, в которых могут встретиться отдельные произвольные жесты.

Руки за спиной (в положении стоя), одна кисть обхватывает другую – высокомерие, самовозвеличивание, самоуверенность.

Руки в бока (ноги несколько расставлены) – подчеркивание собственного превосходства, наглость.

Руки в карманах – отсутствие интереса к высказываниям собеседника и, возможно, к его личности.

Покачивание взад-вперед – подсознательная демонстрация пренебрежения к собеседнику, показатель превосходства и нетерпения.

Руки, сложенные на коленях (в положении сидя), или кисти рук, сложенные ладонями внутрь – застенчивость или произвольная поза почтительности, подчинения.

Разминание кистей рук (ломание пальцев) – замешательство, возбуждение, нервозность.

При разговоре собеседник прикрывает рот рукой, потирает мочку уха или веко – сообщение недостоверной информации или сообщение информации под давлением.

Сцепление рук с одновременным переплетением пальцев – разочарование, стремление скрыть отрицательное отношение к чему-либо.

Собеседник выставляет большие пальцы рук, сложенных на груди, или держа руки в карманах – ощущение собственного превосходства, самоуверенность.

Собеседник держит голову прямо, обхватив подбородок и щеку всей ладонью, при этом пальцы направлены вверх – ощущение скуки, отсутствие интереса.

Собеседник обхватывает подбородок и щеку так, что большой палец упирается в подбородок – критическое или негативное восприятие высказываний собеседника.

Собеседник обхватывает подбородок и щеку рукой с полусогнутыми пальцами – проявление интереса.

Скрещенные или сложенные на груди руки – неприятие высказываний собеседника.

Наклон головы вправо или влево – проявление интереса.

Наклон головы вниз – негативное отношение к собеседнику.

Собеседник держится обеими руками за колени или сидение стула, голова и корпус тела наклонены вперед – желание уйти, закончить разговор.

Собеседник касается рукой (пальцами) носа – уверенность или смущение от получения неожиданной информации.

Потирание, поглаживание лба – озадаченность.

Почесывание под ухом или за ухом указательным пальцем – неуверенность, сомнение.

Переступание с ноги на ногу – внутреннее беспокойство.

Собеседник сидит верхом на стуле – выражение превосходства и показатель невоспитанности.

Собеседник сидит на краю стула – неуверенность в себе, скромность или нежелание вести долгий разговор.

Скрещенные ноги (в положении сидя или стоя) – неблагоприятный знак: несогласие, готовность возражать, отстаивать свою позицию.

(Широко) расставленные ноги – отсутствие психологической напряженности, беззаботность, а также показатель невысокой воспитанности.

Ритмичное постукивание носком ноги – нетерпение, скука.

Выпяченная грудь – самодовольство, чванливость, гордость.

Откинутаая назад голова – превосходство.

Излишняя подвижность лица, богатая мимика – свидетельство повышенной живости натуры, беспокойного характера.

Незначительная подвижность лица – признак спокойствия, душевной устойчивости, уравновешенности, рассудительности.

Собеседник отводит глаза в сторону – смущение, робость, неискренность высказываний.

Собеседник смотрит прищурившись – недоверие, отсутствие откровенности при разговоре.

Собеседник смотрит мимо, как бы не замечая – демонстрация неуважительного безразличия или свидетельство погруженности в собственные мысли.

Примерные тесты

Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения

1. К вербальным средствам общения относятся:

1. жесты;
2. позы;
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. мимика.

2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

3. К невербальным элементам общения относятся:

1. позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь;
2. паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
3. проксемика; моторика; мимика; позы;
4. контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика.

4. Невербальные средства общения не выполняют:

1. дополнение содержание высказывания;

2. указание на особенно важные моменты сообщения;
3. сообщение о психологическом состоянии собеседника;
4. передачу информации в словесной форме.

5. Аргументация – это...

1. способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов;
2. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом;
3. общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей;
4. способ обобщения, преувеличения, а также составления преждевременных выводов.

6. Выбирая тему публичного выступления, следует руководствоваться следующими соображениями...

1. что вы осведомлены в вопросе лучше, чем слушатели;
2. то, о чем вы собираетесь говорить, может вызвать интерес;
3. все ответы верны;
4. это актуально, для слушателей.

7. Замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения, т.е. замечания, на которые он вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выразить собственное мнение – это...

1. невысказанные замечания;
2. объективные замечания;
3. ироничные замечания;
4. субъективные замечания.

8. Перечислите психологические приемы влияния на партнера?

1. признание правоты, уважение, локализация;
2. контролирование реакций, недопущение превосходства, уважение;
3. имя собственное, зеркало отношения, комплименты;
4. комплименты, признание правоты, локализация;

9. Всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту – это...

1. полемика;
2. диспут;
3. прения;
4. спор.

10. Эффективными средствами в споре считается применение

1. юмора, иронии и сарказма;
2. унижения, денег, иронии;
3. юмора, унижения, доказательств;
4. иронии, сарказма, денег.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Сущность деловых коммуникаций.
3. Значение деловых коммуникаций в человеческой деятельности. Основные модели и стили делового общения.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства делового общения.
5. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение делового общения.
6. Символы и значения делового общения, денотация и коннотация, интерпретация.
7. Виды и формы деловых коммуникаций. Вертикальные, горизонтальные, неформальные.
8. Современные виды деловых коммуникаций.
9. Основные параметры, определяющие форму деловых коммуникаций.
10. Процесс деловой коммуникации
11. Модели коммуникационного процесса.

12. Понятие, структура и характеристика стиля деловых переговоров.
13. Характерные признаки условных типов собеседников.
14. Сущность рекомендаций по общению с собеседниками, относящихся к различным условным типам.
15. Различие этики устного, письменного и виртуального делового общения.
16. Имидж и репутация их соотношение.
17. Психологические особенности формирования имиджа.
18. Деловое общение в организациях и менеджмент репутации.
19. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
20. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
21. Корпоративная культура, структурирование информации по бизнес-целям.
22. Теория и практика переговорного процесса.
23. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
24. Вербальные и невербальные средства общения.
25. Сущность невербальных средств общения.
26. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, по-
ходки и т. д.
27. Отражение и восприятие в деловом общении.
28. Официально-деловой стиль. Общая характеристика.
29. Деловое общение и власть.
30. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
31. Критерии и условия успешной презентации.
32. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
33. Коммуникационные барьеры различных социальных, культурных и этических групп.
34. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
35. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
36. Типы и виды деловой документации.
37. Требования к языку и стилю документов. Унификация языка деловых бумаг.
38. Этапы развития русского официально-делового письма.
39. Понятие, особенности международной деловой переписки.
40. Понятие риторики. Основные этапы развития риторики как науки.
41. Этапы подготовки к выступлению.
42. Композиция речи.
43. Структура плана деловых переговоров.
44. Структура деловой беседы.
45. Состав работ по подготовке к деловой беседе.
46. Элементы, входящие в алгоритм деловых переговоров.
47. Цель и задачи деловых переговоров.
48. Методы изложения материала в ораторской практике.
49. Искусство оратора. Техника выступления.
50. Телефонное деловое общение и особенности общения по Интернету.

Критерии оценивания ответа на зачете

Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач. Зачет - форма промежуточной аттестации, в результате которого обучающий получает оценку в двухбалльной шкале («зачтено», «не зачтено»).

Оценка «зачтено» ставится студенту, который прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов; без ошибок выполнил практическое задание. Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе. Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной работы, систематическая активная работа на семинарских (практических) занятиях.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

5.1 Основная литература:

1 Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351

2 Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 527 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1 Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 384 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/DA872F5E-8603-4323-BAB9-32B694FE5ED1

2 Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 125 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/423DF29B-6DC9-4C19-A24B-9CA7BE661C5A

3 Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под ред. Н. Юдиной. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 138 с. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778>

4 Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E

5 Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 522 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/AC21F49A-1F58-4103-9CAD-A5CF501818A2

6 Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 460 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666

7 Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 324 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914

8 Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598

5.3 Периодические издания:

Вопросы психологии

Человек. Сообщество. Управление

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде организации и к профессиональным базам данных, электронным образовательным ресурсам, Интернет-сайтам специализированных ведомств.

Наименование сайта	Адрес сайта
Национальная электронная библиотека	http://нэб.рф/
Электронный архив документов КубГУ	http://docspace.kubsu.ru
Министерство культуры Российской Федерации	http://mkrf.ru/
Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	http://rkn.gov.ru/

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При изучении дисциплины используются следующие формы работы.

1. Лекции, на которых рассматриваются основные теоретические вопросы данной дисциплины.

2. Практические занятия, на которых разбираются проблемные ситуации, решаются задачи, заслушиваются доклады, опрос по теоретическим вопросам изучаемых тем и тестирование. При подготовке к практическому занятию следует:

- использовать рекомендованные преподавателями учебники и учебные пособия - для закрепления теоретического материала;

- подготовить доклады и сообщения, разобрать проблемные ситуации;

- разобрать совместно с другими студентами и обсудить вопросы по теме практического занятия и т.д.

3. Самостоятельная работа, которая является одним из главных методов изучения дисциплины.

Цель самостоятельной работы – расширение кругозора и углубление знаний в области теории и практики вопросов изучаемой дисциплины.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на семинарских занятиях. Это текущий опрос, тестовые задания.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;

- работу с электронными библиотечными системами;

- изучение материалов периодической печати, Интернет - ресурсов;

- индивидуальные и групповые консультации;
- подготовку к зачету.

4. Зачет по дисциплине. Зачет сдается в устной форме. Представляет собой структурированное задание по всем разделам дисциплины. Для подготовки к зачету следует воспользоваться рекомендованным преподавателем учебниками, методическими указаниями к практическим занятиям и самостоятельной контролируемой работе студента по дисциплине, глоссарием, своими конспектами лекций и практических занятий, выполненными самостоятельными работами.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

- комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами ПК и организации взаимодействия с пользователем операционная система Windows XP Pro (Контракт 104-АЭФ/2016 от 28.07.2016);
- пакет приложений для выполнения основных задач компьютерной обработки различных типов документов Microsoft Office 2010 (Контракт 104-АЭФ/2016 от 28.07.2016);
- программа для комплексной защиты ПК, объединяющая в себе антивирус, антишпион и функцию удаленного администрирования антивирус Kaspersky endpoint Security 10 (контракт №99-АЭФ/2016 от 20.07.2016);
- договор № 128-НК о взаимном сотрудничестве со Справочно - Поисковой Системой Гарант от 19.12.2014 (бессрочный).

8.2 Перечень информационных справочных систем

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, справочным и поисковым системам.

1. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б, № 504	Мультимедийный проектор, персональный компьютер, выход в Интернет, электронные ресурсы, учебная мебель, доска учебная, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации
Помещение для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося	Персональные компьютеры, принтер, выход в Интернет, учебная мебель

352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б № 406 Помещение для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б, № 36 Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б № 99 а	Персональные компьютеры, принтер, выход в Интернет, учебная мебель Стол компьютерный, сейф, мебель офисная, стеллажи металлические
---	--