

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы *Т.А. Налчадж* Т.А.Налчаджи

«30» *мел* 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки
38.03.04 – ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (программа) подготовки
«Государственная и муниципальная служба»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Нальчик 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» /составитель Гешева М.В., Карданова И.А - Нальчик: КБГУ, 2023, 28 стр.

Рабочая программа дисциплины (модуля) предназначена для студентов очной, очно-заочной, заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба».

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2014 № 1567.

Содержание

| | стр. |
|---|------|
| 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля) | 4 |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО | 4 |
| 3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля) | 4 |
| 4. Содержание и структура дисциплины (модуля) | 6 |
| 5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации | 9 |
| 6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности | 18 |
| 7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля) | 20 |
| 7.1 Нормативно-законодательные акты | 20 |
| 7.2 Основная литература | 20 |
| 7.3 Дополнительная литература | 20 |
| 7.4 Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал) | 20 |
| 7.5 Интернет-ресурсы | 20 |
| 7.6 Методические указания по проведению различных учебных занятий и другим видам самостоятельной работы | 22 |
| 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) | 29 |
| 9. Приложения | 31 |

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Курс «Деловые коммуникации» является одной из основных учебных дисциплин для подготовки студентов направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной, очно-заочной, заочной форм обучения.

Целью дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности и поведения; формирование у студентов умения и навыки делового общения: умения взаимодействовать с другими лицами, общаться в коллективе; формулировать и делегировать задачи; разрешать конфликты; вести переговоры по профессиональным вопросам.

Задачами дисциплины являются:

- участие в диалогических и полилогических ситуациях общения, установление речевого контакта;
- овладение навыками обмена информацией между деловыми партнёрами, компетентного общения и самостоятельного экспертирования различных деловых ситуаций;
- приобретение опыта анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений;
- приобретение опыта учета индивидуально-психологических и личностных особенностей людей в деловом общении.

Содержание дисциплины охватывает ряд вопросов, касающихся этики и этикета деловых отношений (установление речевого контакта, обмен информацией между партнёрами, разрешение возможных конфликтов, ведение переговоров и т.д.). Усвоение содержания данной программы организуется с преобладанием форм и методов контекстного обучения, моделирующих предметно-технологическое и социальное содержание профессиональных, учебных и жизненных ситуаций: проблемных лекций, практических аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы студентов, анализа ситуационных задач, ролевой или деловой игры и др.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление. Изучение дисциплины способствует лучшему освоению следующих дисциплин: «Лидерство и командообразование», «Социология управления».

Особенностью дисциплины является большая значимость знаний об этике и этикете деловых отношений для успешного осуществления учебной и профессиональной деятельности. Данная дисциплина носит во многом прикладной характер. Она должна способствовать формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности и поведения.

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

В совокупности с другими дисциплинами профиля «Государственная и муниципальная служба» дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на формирование следующих компетенций и индикаторов достижения компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

-Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (**ОПК-7**);

-Способен применять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в деятельности органов государственной власти (**ОПК-7.1**).

По результатам изучения дисциплины «Деловые коммуникации» специалист должен **знать:**

- правила вербального этикета;
- психологию и этику ведения деловых переговоров;
- стратегии разрешения конфликтов;

По результатам изучения дисциплины «Деловые коммуникации» специалист должен **уметь:**

- логически верно, аргументировано, ясно строить устную и письменную речь;
- использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности;
- использовать знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности;

По результатам изучения дисциплины «Деловые коммуникации» специалист должен **владеть:**

- навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;
- навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке;
- навыками ведения переговоров.

4. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1. Содержание дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

| № п/п | Наименование темы | Содержание темы | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|-------|---|--|---|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Этика делового общения | 1. Общие этические принципы и характер делового общения. 2. Этикет и культура делового общения. 3. Вербальная и невербальная коммуникация. 4. Межличностные, групповые и организационные коммуникации | ОПК-7 (ОПК-7.1) | ДЗ, К, Т, РК |
| 2 | Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения | 1. Переговоры как разновидность общения. 2. Тактические приёмы ведения переговоров. 3. Правила деловой переписки. | ОПК-7 (ОПК-7.1) | ДЗ, К, Т, РК |
| 3 | Проблемы взаимоотношений. Конфликты и пути их разрешения | 1. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения. 2. Правила поведения в условиях конфликта. 3. Основы групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и | ОПК-7 (ОПК-7.1) | ДЗ, К, Т, РК |

| | | | | |
|---|--|--|-----------------|--------------|
| | | принципов формирования команды | | |
| 4 | Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении | 1. Понятие и природа стресса. 2. Причины и источники стресса. 3. Профилактика стрессов в деловом общении. 4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. | ОПК-7 (ОПК-7.1) | ДЗ, К, Т, РК |

Структура дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации»

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов)

| Вид работы | Трудоемкость, часов | | |
|---|---------------------|--------------|--------------|
| | ОФО | ОЗФО | ЗФО |
| Общая трудоемкость | 144 | 144 | 144 |
| Аудиторная работа: | 68 | 51 | 6 |
| Лекции (Л) | 34 | 17 | 2 |
| Практические занятия (ПЗ) | 34 | 34 | 4 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | |
| Самостоятельная работа: | 67 | 84 | 134 |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | | | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | | | |
| Реферат (Р) | 30 | 30 | 44 |
| Самостоятельное изучение разделов | 37 | 54 | 90 |
| Подготовка к тестированию | | | |
| Подготовка и прохождение промежуточной аттестации | 9 | 9 | 4 |
| Вид промежуточной аттестации | зачет | зачет | зачет |

Таблица 3. Лекционные занятия

| № п/п | Тема |
|-------|---|
| 1 | Этика делового общения. Межличностные, групповые и организационные коммуникации |
| 2 | Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения |
| 3 | Проблемы взаимоотношений. Организация групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды Конфликты и пути их разрешения. |
| 4 | Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении |

Таблица 4. Практические занятия (семинарские занятия)

| № п/п | Тема |
|-------|---|
| 1 | Этика делового общения |
| 2 | Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения |
| 3 | Проблемы взаимоотношений. Организация групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды |
| 4 | Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении |

Таблица 5. Лабораторные работы по дисциплине (модулю) – не предусмотрены

Таблица 6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины (модуля)

| № п/п | Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение |
|-------|---|
| 1 | Вербальная и невербальная коммуникация |
| 2 | Правила деловой переписки |
| 3 | Правила поведения в условиях конфликта |
| 4 | Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения |
| 5 | Методы формирования команды |
| 6 | Групповая динамика |

5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются *текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация*.

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля. Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Деловые коммуникации» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, решение практических задач и выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, эссе, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Деловые коммуникации» (контролируемые компетенции ОПК-7; индикатор достижения компетенций ОПК-7.1):

Тема 1. Этика делового общения

1. Общие этические принципы и характер делового общения.
2. Этикет и культура делового общения.
3. Вербальная и невербальная коммуникация.
4. Межличностные, групповые и организационные коммуникации

Тема 2. Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения

1. Переговоры как разновидность общения.
2. Тактические приёмы ведения переговоров.

3. Правила деловой переписки.

Тема 3. Проблемы взаимоотношений. Конфликты и пути их разрешения

1. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения.
2. Правила поведения в условиях конфликта.
3. Организация групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Тема 4. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении

1. Понятие и природа стресса.
2. Причины и источники стресса.
3. Профилактика стрессов в деловом общении.
4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Деловые коммуникации». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связанное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла, ставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное экономических понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла, ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл, ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

Баллы «3», «2» могут ставиться не только за единовременный ответ, но и за рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных студентом на протяжении занятия.

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов (контролируемые компетенции ОПК-7; индикаторы достижения компетенций ОПК-7.1):

Примерные темы рефератов по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Корпоративная этика (образ и репутация предприятия). Корпоративные кодексы.
2. Социальная структура общества и характер межгруппового и внутригруппового общения.

3. Управленческая этика. Основные стили руководства (авторитарный, демократический, нейтральный или анархический).
4. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма.
5. Коммуникативные задачи: достижение взаимопонимания, переориентация личности, получение и передача информации.
6. Правила ведения спора, научной деловой дискуссии.
7. Стратегия разрешения конфликта: уход от конфликта, бездействие, приспособление, скрытые действия, быстрое решение, компромисс, сотрудничество, силовое принуждение.
8. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом общении.
9. Профессиональная и жизненная карьера. Успех и поражения.
10. Грамматика деловых бесед.
11. Речевой этикет.
12. Человек во внеслужебной обстановке.
13. «Золотые» правила делового общения.
14. Имидж - что это такое?
15. Стресс – феномен современной жизни.
16. Этикет служебных отношений.
17. Конфликтная ситуация. Пути выхода из неё.
18. Деловые переговоры: цель, характер, методы ведения, способы оценки достигнутых соглашений.
19. Вербальная и невербальная коммуникация.
20. Лидеры и харизматические личности.
21. Личность, психологические типы. Взаимодействие, коммуникация, конформизм, референтная группа, идентификация
22. Цели и задачи секретариата, его роль в развитии деловых отношений.
23. Производственный этикет руководителя. Приём посетителей, сотрудников, проведение совещаний, отношение к подчинённым.
24. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с представителями внешней среды организации.
25. Назначение подарков в современной деловой практике (что, когда, кому и как дарят). Правила этикета, действующие при вручении и получении подарков.
26. Критика и её роль в выполнении служебных обязанностей.
27. Этика деловых взаимоотношений в деловой практике.
28. Детерминация поведения личности в деловом общении.
29. Психология общения.
30. Деловое общение в рабочей группе.
31. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли.
32. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
33. Правила вербального этикета.
34. Групповая динамика
35. Межличностные, групповые и организационные коммуникации в органах государственного управления

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

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

Требования к реферату: Общий объём реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. **Уровень оригинальности текста – 60%**

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится **три таких контрольных мероприятия по графику.**

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все темы) по дисциплине.

5.2.1.Оценочные материалы: Типовые тестовые задания по дисциплине «Деловые коммуникации»» (контролируемые компетенции ОПК-7; индикаторы достижения компетенций ОПК-7.1):

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений студента.

Выберите правильный ответ

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:

- А) интеллектуального и делового
- Б) эмоционального и культурного
- В) эмоционального и интеллектуального
- Г) рационального и эмоционального

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

- А) устных и письменных
- Б) слов и жестов
- В) жестов и мимики
- Г) устных и бессловесных

3. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка

- А) языка тела и слов
- Б) языка телодвижений и письменной речи
- В) устной речи и ее параметров
- Г) языка телодвижений

4. Коммуникации в организации важны

- А) только для систем управления
- Б) только для производственных систем
- В) для всей организации в целом
- Г) только для отдельных структур организации

5. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется

- А) закрытой
- Б) активной
- В) открытой
- Г) пассивной

6. Формальным каналом передачи информации в организации является

- А) организационная структура
- Б) профессиональная структура
- В) неформальная структура
- Г) социально-демографическая структура

7. Направленность общения в организации

- А) вертикальные и линейные
- Б) нисходящие и восходящие
- В) линейные и горизонтальные
- Г) активные и нисходящие

8. Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как

- А) описательность
- Б) конструктивность
- В) своевременность
- Г) конкретность

9. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как

- А) своевременность
- Б) готовность
- В) достоверность
- Г) ясность

10. Коммуникативный процесс, включает в себя этапы (выберите правильную последовательность)

- А) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
- Б) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
- В) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
- Г) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

11. Для адекватного восприятия информации необходимо единство

- А) кодирования и шифровки информации
- Б) расшифровки и декодирования информации
- В) кодирования и декодирования информации
- Г) кодирования и перекодирования информации

12. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется

- А) коммуникатор
- Б) реципиент
- В) информатор
- Г) декодер

13. Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонифицированное получение информации

- А) газета
- Б) журнал
- В) телефон
- Г) телевизор

14. Каких типов совещаний не бывает на фирмах?

- А) совещания по планированию
- Б) совещания по мотивации труда
- В) совещания по внутрифирменной организации
- Г) совещания о деятельности членов правительства

15. Критерием эффективности деловых переговоров является

- А) достижение согласия
- Б) страх партнера
- В) договоренность о встрече
- Г) вежливость партнера

16. Первое официальное представление заинтересованной аудитории неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей называется

- А) представление
- Б) презентация
- В) знакомство
- Г) ознакомление

17. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

- А) телефонный разговор
- Б) личное письменное сообщение
- В) выступление перед большой аудиторией
- Г) межличностное общение

18. Невербальные компоненты общения наиболее значимы

- А) в первые минуты знакомства
- Б) в процессе обмена информацией
- В) при аргументировании
- Г) в процессе спора

Критерии формирования оценок по тестовым заданиям:

(4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

(3 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

(2 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

(1 балл) – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

5.2.2.Оценочные материалы для коллоквиума (контролируемые компетенции ОПК-7; индикаторы достижения компетенций ОПК-7.1):

1 точка

1. Общие этические принципы и характер делового общения.
2. Этикет и культура делового общения.
3. Вербальная и невербальная коммуникация.
4. Межличностные, групповые и организационные коммуникации

2 точка

1. Переговоры как разновидность деловых коммуникаций
2. Тактические приёмы ведения переговоров.
3. Правила деловой переписки.
4. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения.
5. Правила поведения в условиях конфликта.

3 точка

1. Основы групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
2. Понятие и природа стресса.
3. Профилактика стрессов в деловом общении.
4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Критерии формирования оценок по контрольным точкам (контрольные работы; коллоквиум)

6 баллов - ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов; обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы;

5 баллов – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при ответе;

4 балла – ставится за работу, если бакалавр правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ;

3 балла – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, выполнено менее 2/3 задания.

5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися. Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Деловые коммуникации» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования.

Вопросы, выносимые на зачет (контролируемые компетенции ОПК-7; индикаторы достижения компетенций ОПК-7.1):

1. Деловые коммуникации, как процесс.
2. Виды коммуникаций (пространственная, биологическая, социальная).
3. Основные элементы процесса коммуникации.
4. Критерии классификации коммуникаций в организации.
5. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.
6. Вербальные коммуникации.
7. Невербальные коммуникации (кинестические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические, культура времени, физическая среда).
8. Понятие и структура личности. Психологические особенности личности (человек, индивидуальность, субъект, индивид, личность).
9. Основные характеристики личности (активность, направленность и совместная деятельность социальных групп, коллективов).
10. Деловые качества коммуникантов и Я-концепция личности.
11. Структура сознания личности (обыденный и теоретический уровни).
12. Основные типы темперамента индивида (холерический, флегматический, сангвинический, меланхолический).
13. Типология поведения личности Карла Густава Юнга.
14. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности.
15. Сущность и значение делового общения.
16. Виды делового общения («контакт масок», формально-ролевое общение, светское общение, управление групповой деятельностью и групповым поведением и т.д.).
17. Умения руководителя при деловом общении.
18. Собrania и совещания в деловом общении.
19. Типы совещаний (ознакомительное, информационно, разъяснительное, проблемное, инструктивное, координационное, разовые, постоянно действующие и периодические).
20. Типы деловых бесед (целевые, общие).
21. Коммуникационные сети (открытые, закрытые).
22. Типы коммуникационных сетей («вертушка», «шпора», «всеканальная», «цепочка», «игрек», «круг» и «колесо»).
23. Восприятие, установки, слушание и убеждение в деловой коммуникации.
24. Психологические эффекты межличностного восприятия (новизны, первичности, стереотипности, ореола).
25. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, неумение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).
26. Межличностная аттракция.
27. Виды слушания (критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное).
28. Понятие коммуникативного стиля.
29. Переменные движущие силы развития личности по Адлеру (социальный интерес и степень активности).

30. Типы жизненных установок по Адлеру (управляющий, берущий, избегающий, социально-полезный).
31. Сущность и значение паттерн в коммуникациях. Виды паттерн (радостный, унывающий, борющийся, призывающий).
32. Пресс-конференция как вид коммуникации.
33. Деловая, массовая и групповая дискуссия как вид коммуникации.
34. Деловой спор как вид коммуникации.
35. Этапы подготовки и произнесения речи согласно античному риторическому канону (инвенция, диспозиция, элокуция, меморио).
36. Манипуляция сознанием. Причины и цель манипуляции.
37. Виды манипулятивного влияния (манипуляция образами, конвенциональная манипуляция, операционально-предметная манипуляция, манипуляция личностью адресата, манипуляция духовностью).
38. Пропаганда в деловых коммуникациях.
39. Психологический парадокс массового участия в «народном (массовом) предпринимательстве».
40. Гуманистические предпосылки, способствующие скрытому получению информации от объекта манипулятивного воздействия (эксплуатация желаний поделить информацией, переубедить другого, исправить ошибочную точку зрения, а также игра на чувстве благодарности, испытываемому в ответ на действие и высказывания партнера по общению).
41. Виды поведенческих норм (традиции, обычаи, обряды, законы, нравы).
42. Формы мира окружающего человека мир (реальный мир, культурная (понятийная) картина мира, языковая картина мира).
43. Паравербальные средства коммуникации.
44. Организация групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
45. Межличностные, групповые и организационные коммуникации

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

Определены в разделах 2, 3 Положения о балльно-рейтинговой системе аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры Кабардино-Балкарского государственного университета им. Х.М. Бербекова.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Максимальная сумма (70 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации.

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является зачет.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «зачтено» – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все преду-

смотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «не зачтено» – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Типовые задания, обеспечивающие формирование (контролируемые компетенции ОПК-7; индикаторы достижения компетенций ОПК-7.1) представлены в таблице 7.

Таблица 7. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

| Результаты обучения (компетенции) | Индикаторы достижения компетенции | Основные показатели оценки результатов обучения | Вид оценочного материала, обеспечивающий формирование компетенций |
|--|---|--|--|
| ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. | ОПК-7.1. Способен применять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в деятельности органов государственной власти | Знать: принципы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций | Проведение дискуссии, типовые оценочные материалы для выполнения рефератов (раздел 5.1.3.) (№№ 1-33), типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1) (вопросы по 4 темам); типовые оценочные материалы для тестовых заданий (раздел 5.2.1.) (№№ 1-1021), типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.3.) (№№ 1-43) |
| | | Уметь: применять на практике технологии связей с общественностью в органах публичного управления | |
| | | Владеть: навыками осуществления деловых коммуникаций и основы взаимодействия с общественностью | |

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить:

-Способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (**ОПК-7**);

-Способность применять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в деятельности органов государственной власти (**ОПК-7.1**).

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Нормативно-законодательные акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации «часть первая» от 30.11.1994 № 51-ФЗ – [Электронный ресурс]. -Режим доступа: Консультант Плюс.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации «часть вторая» от 26.01.1996 № 14 -ФЗ. – [Электронный ресурс]. -Режим доступа: Консультант Плюс.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации «часть третья» от 26.11.2001 № 146 -ФЗ– [Электронный ресурс]. -Режим доступа: Консультант Плюс.

7.2. Основная литература

1. Международный культурный обмен и деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Маслова Е.Л. - М.: Дашков и К, 2018. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html>
2. Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. - М.: Дело, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.html>
3. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск: ИД САФУ, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>

7.3. Дополнительная литература

1. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>
2. Деловые коммуникации : учебное пособие / составители Т. И. Сахнюк. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>
3. Невоструев, П. Ю. Маркетинговые коммуникации : учебное пособие / П. Ю. Невоструев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 199 с. — ISBN 978-5-374-00297-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10770.html>
4. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с. — ISBN 978-5-9275-1712-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>
5. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 196 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>

7.4. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал)

Журналы

1. Журнал «Управление персоналом» - библиотека КБГУ
2. Журнал «Проблемы теории и практики управления» - библиотека КБГУ

7.5. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» студентам полезно пользоваться следующими Интернет – ресурсами:

– общие информационные, справочные и поисковые:

1. ЭБС Лань: <https://e.lanbook.com>
2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru>
3. Справочная правовая система «Гарант» (в свободном доступе). URL: <http://www.garant.ru>;

4. Справочная правовая система «Референт» (в свободном доступе). URL: <https://www.referent.ru/>

– **к современным профессиональным базам данных:**

| №п/п | Наименование электронного ресурса | Краткая характеристика | Адрес сайта |
|------|---|--|---|
| 1. | ЭБД РГБ | Электронные версии 885898 полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки | http://www.diss.rsl.ru |
| 2. | Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ) | Электронная библиотека научных публикаций - полнотекстовые версии около 4000 иностранных и 3900 отечественных научных журналов, рефераты публикаций 20 тысяч журналов, а также описания 1,5 млн. зарубежных и российских диссертаций. 2800 российских журналов на безвозмездной основе | http://elibrary.ru |
| 3. | База данных Science Index (РИНЦ) | Национальная информационно-аналитическая система, аккумулирующая более 6 миллионов публикаций российских авторов, а также информацию об их цитировании из более 4500 российских журналов. | http://elibrary.ru |
| 4. | Национальная электронная библиотека РГБ | Объединенный электронный каталог фондов российских библиотек, содержащий 4 331 542 электронных документов образовательного и научного характера по различным отраслям знаний | https://нэб.рф |

– **Кроме того обучающиеся могут воспользоваться профессиональными поисковыми системами:**

1. Полнотекстовая база данных ScienceDirect: URL: <http://www.sciencedirect.com>.
2. Реферативная база данных зарубежных изданий по экономике EconLit: URL: <http://www.ebscohost.com>

Для эффективного усвоения дисциплины, помимо учебного материала, студентам необходимо пользоваться данными всемирной сети Интернет, такими сайтами, как:

3. Economics online <http://www.econline.h1.ru> - целью данного проекта является создание коллекции ссылок на ресурсы WWW, предоставляющие экономическую и финансовую информацию бесплатно в режиме онлайн. На сайте вы найдете каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы, новости, информацию по экономической теории, финансам, статистике, архивы научных работ по экономике и т. д.
4. Economicus.Ru <http://economicus.ru> - экономический портал, главной целью которого является предоставление качественной информации по самому широкому спектру экономических дисциплин. Работы и биографии известных экономистов, профессиональный каталог экономических ресурсов Интернет, экономическая конференция, учебно-методические материалы для преподающих и изучающих экономику, подборка словарей, энциклопедий, справочников по самым разнообразным областям экономики, наиболее полное собрание лекций по экономической теории.
5. Электронная библиотека по бизнесу и финансам <http://www.finbook.biz/> - сайт предоставляет бесплатный доступ к электронным книгам по бизнесу, финансам, экономике.
6. Служба тематических толковых словарей <http://glossary.ru/>

7.6. Методические указания по проведению различных учебных занятий и другим видам самостоятельной работы

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Деловые коммуникации» для обучающихся

Цель курса «Деловые коммуникации» - подготовка обучающихся, обладающих знаниями в области оценки риска, управления рисками финансовых активов, выбора эффективных управлен-

ческих решений, критической оценки вариантов управленческих решений, расчета рисков и возможных последствий

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят доклады и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих обучающемуся в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач.

Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, решать вычислительные задачи и получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «online», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью *изучающего* чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Рекомендованная ниже тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый

объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это небольшое по объему сочинение, не претендующее на полноту изложения материала. Эссе содержит основные мысли на заданную тему, излагается лаконично и сжато. Однако ответ на поставленный в названии к эссе вопрос должен быть дан, или, если тема сформулирована в виде утверждения, то оно должно быть подтверждено или опровергнуто.

В курсе планируется написание как минимум два эссе в течение семестра, которые охватывают все темы дисциплины. Темы эссе объявляются заранее, поэтому у студентов есть возможность внимательно поработать с литературой и другими источниками информации, задать интересующие вопросы преподавателю, кратко сформулировать основные мысли, касающиеся вопроса эссе.

При написании эссе обычно используется ряд источников, которые служат базой для личных рассуждений автора, но которые не обязательно указывать в конце сочинения (однако при желании в конце эссе может быть приведен список используемой литературы). Используемые источники позволят автору дать содержательный и обоснованный ответ на вопрос темы эссе, а также обосновать личную точку зрения на затрагиваемую проблему. Источниками могут быть как учебные пособия, так и публицистические и научные статьи в периодической печати и Интернете. В эссе может быть использована статистика для подтверждения высказываний, однако в силу небольшого объема сочинения, эссе не должно быть перегружено цифрами.

Стиль эссе – научный. Требования к объему эссе по данной дисциплине – 5-7 страниц текста формата А4 шрифт размера 14, интервал 1,5. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более вы-

сокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

Методические рекомендации для подготовки к зачету:

Зачет в V-м семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на зачетные вопросы.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении зачета в письменной (устной) форме, ведущий преподаватель составляет зачетные билеты, которые включают в себя: тестовые задания; теоретические задания; задачи или ситуации. Формулировка теоретических задания совпадает с формулировкой перечня зачетных вопросов, доведенных до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

В аудитории, где проводится устный зачет, должно одновременно находиться не более шести студентов на одного преподавателя, принимающего зачет. На подготовку ответа на билет на зачете отводится 40 минут.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается оценками:

Оценка «зачтено» – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «не зачтено» – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины включает в себя специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индиви-

дуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, компьютерные классы для проведения лабораторных занятий, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Справочно-информационные системы в экономике» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного типа/семинарского типа используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Пакет прав для учащихся на обеспечение доступа к сервису Office 365 ProPlusEdu ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnft Student EES, договор №13/ЭА-223 01.09.19;
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition, 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal License.

свободно распространяемые программы:

- 7Z – программа-архиватор;
- Adobe Acrobat Reader – программа для чтения PDF файлов;
- Mozilla Firefox лицензия, Google Chrome – интернет-браузеры;
- Far Manager – консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и преподавателем используются следующие информационные справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант», СПС «Референт», СПС «Аюдар Инфо».

8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые):
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невидимого доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с нарушениями зрения;
 - задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;
 - письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):
 - на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
 - зачет проводится в письменной форме;
4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений);
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию обучающегося зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Материально-техническое обеспечение дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

| Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|--|--|
| Аудитория для самостоятельной работы и коллективного пользования специальными техническими средствами для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в КБГУ, аудитория No 145 Главный корпус КБГУ. | - Комплект учебной мебели: столы и стулья для обучающихся (3 комплекта); Стол для инвалидов-колясочников (1 шт.); Компьютер с подключением к сети и программным обеспечением (3 шт.); Специальная клавиатура (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш) (1шт.); Принтер для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля VP Columbia (1 шт.); Портативный тактильный дисплей Брайля «Focus 14 Blue» (совместимый с планшетными устройствами, смартфонами и ПК) (1 шт.); Бумага для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля, совместимого с принтером VP Columbia; Видеоувеличитель портативный HV-MVC, диагональ экрана – 3,5 дюйма (4 шт.); Сканирующая и читающая машина SARA-CE (1 шт.); Джойстик компьютерный адаптированный, беспроводной (3 шт.); Беспроводная Bluetooth гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Trekz Titanium» (1 шт.); Проводная гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Sportz Titanium» (2 шт.); Проводная гарнитура Defender (1 шт.); Персональный коммуникатор EN –101 (5 шт.); Специальные клавиатуры (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш); Клавиатура адаптированная с крупными кнопками + пластиковая накладка, разделяющая клавиши, Беспроводная Clevy Keyboard + Clevy Cove (3шт.); Джойстик компьютерный Joystick | Продукты MICROSOFT(Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription) No V 2123829 Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition No Лицензии 17E0-180427-50836-287-197. Программы для создания и редактирования субтитров, конвертирующее речь в текстовый и жестовый форматы на экране компьютера: Майкрософт Диктейт: https://dictate.ms/ , Subtitle Edit, («Сурдофон» (бесплатные). Программа не визуального доступа к информации на экране компьютера JAWS for Windows (бесплатная); Программа для чтения вслух текстовых файлов (Tiger Software Suit (TSS)) (номер лицензии 5028132082173733); Программа экранного доступа с синтезом речи для слепых и слабовидящих (NVDA) (бесплатная). |

| | | |
|--|---|--|
| | SimplyWorks беспроводной (3шт.); Ноутбук + приставка для ай-трекинга к ноутбуку PCEye Mini (1 шт). | |
|--|---|--|

*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление»; Профиль Государственная и муниципальная служба на _____ учебный год

| №п/п | Элемент (пункт) РПД | Перечень вносимых изменений (дополнений) | Примечание |
|------|---------------------|--|------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры

менеджмента и маркетинга

наименование кафедры

протокол № _____ от « _____ » августа 20 _____ г.

Заведующий кафедрой _____

Лигидов Р.М.

подпись, расшифровка подписи, дата

Шкала оценивания планируемых результатов обучения

Текущий и рубежный контроль

| Семестр | Шкала оценивания | | | |
|---------|--|--|--|--|
| | 0-35 баллов | 36-50 баллов | 51-60 баллов | 56-70 баллов |
| V | Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение практических заданий. Студент не допускается к промежуточной аттестации. | Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение и защита практических заданий. Выполнение контрольных работ на оценку «удовлетворительно». | Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита практических работ. Выполнение контрольных работ на оценку «хорошо». | Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита практических заданий. Выполнение контрольных работ, на оценку «отлично». |

Шкала оценивания планируемых результатов обучения

Промежуточная аттестация (зачет)

| Семестр | Шкала оценивания | |
|---------|---|---|
| | Зачтено | Не зачтено |
| V | Выставляется обучающемуся, продемонстрировавшему полное, всестороннее, осознанное правильное знание программного материала и изложившему ответ логично, грамотно, убедительно, готового к дальнейшему профессиональному совершенствованию. При ответе обучающийся может допустить некоторые неточности, негрубые ошибки, затрудняться в самостоятельном изложении материала, но правильно отвечать на задаваемые ему вопросы, в результате наводящих вопросов с помощью преподавателя исправлять допущенные ошибки и неточности. | Выставлено обучающемуся, обнаружившему неполное, неосознанное знание учебно-программного материала, допускающему грубые ошибки, неспособному самостоятельно изложить ответ на вопрос, отвечающему неправильно или не дающему ответ на заданные вопросы. Демонстрируемый уровень знаний не может быть признан достаточным для профессиональной деятельности. |