

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Золотухина Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.01.2021 15:43:01  
Уникальный программный ключ:  
ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

Программа утверждена  
Ученым советом МРСЭИ  
Протокол № 10 от 27.06.2020 г.

Утверждаю

Ректор  Золотухина Е. Н.

27 июня 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Б1.В.ДВ.04.01 Деловые коммуникации**

**Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент**

**Профиль Менеджмент организации**

Квалификация (степень) выпускника бакалавр  
Форма обучения – очная, заочная

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным Государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению по направлению 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 № 7.

**Автор (составитель):** Кузнецова Е.А., к.э.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

**Рецензент:** Егоренко А.О., к.э.н., доц., зав. кафедрой государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Московского регионального социально-экономического института 27 июня 2020 г., протокол № 10.

©Московский региональный социально-экономический институт, 2020.

© Кузнецова Е.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП бакалавриата.....	5
3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения) .....	5
3.1. Очная форма обучения .....	5
3.2. Заочная форма обучения .....	6
4. Содержание дисциплины (модуля) .....	6
4.1. Разделы (темы) дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) .....	6
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) .....	8
5. Самостоятельная работа студентов (СРС) .....	10
6. Фонд оценочных средств .....	10
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине .....	11
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы .....	11
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	25
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	27
а) основная учебная литература: .....	27
б) дополнительная учебная литература: .....	27
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.....	27
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	28
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	34
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	34
12. Иные сведения и (или) материалы .....	35
12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	35
13. Лист регистрации изменений .....	40

## 1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения

Цель освоения дисциплины – расширить представления студентов о нравственных правилах поведения, содействовать развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего управленца, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-4	Способность осуществлять Деловые коммуникации и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	<b>Знать:</b> основы организации эффективного делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки, осуществления электронных коммуникаций и т.д. <b>Уметь:</b> применять рациональные методы и средства осуществления деловых коммуникаций. <b>Владеть:</b> навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций.
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	<b>Знать:</b> типологию конфликтов и технологию управления конфликтными ситуациями; типологию и основные принципы эффективных коммуникаций; основные подходы, роль и место кросскультурного менеджмента <b>Уметь:</b> оценивать природу и последствия развития конфликтов; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению кросскультурных отношений и предложения по их совершенствованию. <b>Владеть:</b> навыками управления персоналом в конфликтных ситуациях; навыками организации коммуникаций на разных уровнях управления. навыками эффективного применения управленческих функций в кросскультурной среде.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Деловые коммуникации» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части дисциплин.

Дисциплина «Деловые коммуникации» базируется на теоретических знаниях, практических умениях и навыках, полученных обучаемыми при изучении предшествующих дисциплин «Культурология», «Философия», «Русский язык и культура речи». Для успешного освоения дисциплины необходимо уметь осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации, координировать коммуникационный процесс на всех организационных уровнях.

Деловые коммуникации – дисциплина, имеющая междисциплинарный характер, содействующая развитию других дисциплин и тем самым выполняющая интегративную функцию в системе наук. Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» способствует написанию выпускной квалификационной работы, имеет логическую и содержательно-методическую связь с основными дисциплинами ОПОП бакалавриата.

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается на 4 курсе (8 семестр) для очной формы обучения, на 5 курсе (10 семестр) для заочной формы обучения, вид промежуточной аттестации – зачет.

## 3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа).

### 3.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		8			
<b>Аудиторные занятия* (контактная работа)</b>	48	48			
В том числе:			-	-	-
Лекции (Л)	24	24			
Практические занятия (ПЗ) / Семинары (С)	24	24			
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа* (всего)</b>	60	60			
В том числе:			-	-	-
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат (при наличии)					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	60	60			
Вид промежуточной аттестации зачет					
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

### 3.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		10			
<b>Аудиторные занятия* (контактная работа)</b>	10	10			
В том числе:			-	-	-
Лекции (Л)	4	4			
Практические занятия (ПЗ) / Семинары (С)	6	6			
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа* (всего)</b>	94	94			
В том числе:			-	-	-
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат (при наличии)					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	94	94			
Вид промежуточной аттестации зачет	4	4			
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

\* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом<sup>1</sup>.

## 4. Содержание дисциплины (модуля)

### 4.1. Разделы (темы) дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

#### Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часы)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
			всего	лекции			
1.	Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации.	16	4	4	8	Устный опрос, доклад	ОПК-4, ПК-2
2.	Тема 2. Эффективная коммуникация	24	6	6	12	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-4, ПК-2
3.	Тема 3. Этика и психология	24	6	6	12	Устный	ОПК-4,

для обучающихся по индивидуальному учебному плану – учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

№ п/ п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
			всево	лекции			
	делового общения					опрос, доклад, тестирование	ПК-2
4.	Тема 4. Деловые переговоры.	22	4	4	14	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-4, ПК-2
5.	Тема 5. Деловой этикет	22	4	4	14	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-4, ПК-2
	Вид промежуточной аттестации – зачет						
Итого:		108	24	24	60		

### Заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
			всево	лекции			
1.	Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации.	16	1		15	Устный опрос, доклад	ОПК-4, ПК-2
2.	Тема 2. Эффективная коммуникация	23	1	1	21	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-4, ПК-2
3.	Тема 3. Этика и психология делового общения	23	1	1	21	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-4, ПК-2
4.	Тема 4. Деловые переговоры.	21		2	19	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-4, ПК-2
5.	Тема 5. Деловой этикет	21	1	2	18	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-4, ПК-2
	Вид промежуточной аттестации – зачет	4					ОПК-4, ПК-2
Итого:		108	4	6	94		

## 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Наименование тем дисциплины	Содержание
Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации.	Понятие делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.
Тема 2. Эффективная коммуникация	Характеристики делового общения. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Эмпатия. Коммуникативная компетентность специалиста.
Тема 3. Этика и психология делового общения	Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения. Этика делового общения. Основы психологии делового общения.
Тема 4. Деловые переговоры.	Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
Тема 5. Деловой этикет	Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению. Сувениры и подарки в деловой сфере.

### 4.2.1 Тематический план лекций

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации.	Л. 1. Общее представление о деловой коммуникации.	4	1
2.	Тема 2. Эффективная коммуникация	Л. 2. Эффективная коммуникация	6	1
3.	Тема 3. Этика и психология делового общения	Л. 3. Этика и психология делового общения	6	1
4.	Тема 4. Деловые переговоры.	Л. 4. Деловые переговоры.	4	
5.	Тема 5. Деловой этикет	Л. 5. Деловой этикет	4	1
ВСЕГО:			24	4

### 4.2.2 Тематический план семинарских, практических и лабораторных занятий

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий	Формы текущего контроля	Трудоемкость (час.)	
				ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации.	ПЗ. 1. Общее представление о деловой коммуникации.	Устный опрос, доклад	4	
2.	Тема 2. Эффективная коммуникация	ПЗ. 2. Эффективная коммуникация	Устный опрос, доклад, тест	6	1



№	Раздел дисциплины	Тематика	Формы	Трудоемкость (час.)	
3.	Тема 3. Этика и психология делового общения	ПЗ. 3. Этика и психология делового общения	Устный опрос, доклад, тест	6	1
4.	Тема 4. Деловые переговоры.	ПЗ. 4. Деловые переговоры.	Устный опрос, доклад, тест	4	2
5.	Тема 5. Деловой этикет	ПЗ. 5. Деловой этикет	Устный опрос, доклад, тест	4	2
ВСЕГО:				24	6

#### Практическое занятие №1.

Тема: Общее представление о деловой коммуникации.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Понятие делового общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка.
4. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.

#### Практическое занятие №2.

Тема: Эффективная коммуникация

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Характеристики делового общения.
2. Эффективность коммуникации.
3. Навыки эффективного общения.
4. Барьеры делового взаимодействия.
5. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
6. Эмпатия.
7. Коммуникативная компетентность специалиста.

#### Практическое занятие №3.

Тема: Этика и психология делового общения

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Основы делового общения.
2. Коммуникативные умения участников делового общения.
3. Этика делового общения.
4. Основы психологии делового общения.

#### Практическое занятие №4.

Тема: Деловые переговоры

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

#### Практическое занятие №5.

Тема: Деловой этикет.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Правила делового этикета.
2. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.
3. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни.
4. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек.
5. Требования к оформлению.
6. Сувениры и подарки в деловой сфере.

## 5. Самостоятельная работа студентов (СРС)

Для самостоятельной работы обучающихся разработаны следующие учебно-методические материалы:

- рекомендации по подготовке к практическим занятиям по данной дисциплине;
- рекомендации по организации самостоятельной работы студентов;
- терминологический словарь по дисциплине;
- задания для самостоятельного изучения дисциплины;
- перечень вопросов для самоконтроля по самостоятельно изученным темам.

Тема (раздел)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Код формируемых компетенций	Количество часов		Формы контроля
			ОФО	ЗФО	
Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации.	Подготовиться к устному опросу, составить доклад	ОПК-4, ПК-2	8	15	Устный опрос, доклад
Тема 2. Эффективная коммуникация	Подготовиться к устному опросу, составить доклад, подготовиться к тестированию	ОПК-4, ПК-2	12	21	Устный опрос, доклад, тестирование
Тема 3. Этика и психология делового общения	Подготовиться к устному опросу, составить доклад, подготовиться к тестированию	ОПК-4, ПК-2	12	21	Устный опрос, доклад, тестирование
Тема 4. Деловые переговоры.	Подготовиться к устному опросу, составить доклад, подготовиться к тестированию	ОПК-4, ПК-2	14	19	Устный опрос, доклад, тестирование
Тема 5. Деловой этикет	Подготовиться к устному опросу, составить доклад, подготовиться к тестированию	ОПК-4, ПК-2	14	18	Устный опрос, доклад, тестирование
Всего			60	94	

## 6. Фонд оценочных средств

В результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» ОПОП по направлению 38.03.02 Менеджмент обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

ОПК-4 – способность осуществлять Деловые коммуникации и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

ПК-2 – владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в

том числе в межкультурной среде.

Этапы формирования компетенций:

1. Чтение курса лекция по дисциплине (формы и методы – лекция, беседы, анализ конкретных ситуаций). На лекциях формируется способность порождать новые идеи; формулировать и решать задачи, возникающие в ходе учебной деятельности будущего бакалавра и требующие углубленных знаний; вести библиографическую работу.

2. Проведение практических занятий (формы и методы – доклад). Представлять итоги проделанной работы в виде докладов, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением современных средств редактирования и печати

3. Самостоятельная работа студентов предполагает получение дополнительных знаний в дополнительной литературе и электронных источниках Интернет; подготовку доклада.

Изучение теоретического материала, с учетом опыта его применения на практических занятиях при устном опросе (собеседовании), сдаче зачета, способствует формированию выше указанных компетенций.

Форма аттестации результатов изучения дисциплины в соответствии с учебным планом направления 38.03.02 Менеджмент – зачет.

### **6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине**

Тема (раздел)	Код формируемых компетенций	Формы контроля
Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации.	ОПК-4, ПК-2	Устный опрос, доклад
Тема 2. Эффективная коммуникация	ОПК-4, ПК-2	Устный опрос, доклад, тестирование
Тема 3. Этика и психология делового общения	ОПК-4, ПК-2	Устный опрос, доклад, тестирование
Тема 4. Деловые переговоры.	ОПК-4, ПК-2	Устный опрос, доклад, тестирование
Тема 5. Деловой этикет	ОПК-4, ПК-2	Устный опрос, доклад, тестирование

### **6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы**

#### **6.2.1. Зачет**

а) типовые задания (вопросы)

#### **Перечень вопросов для зачета**

1. Понятие и средства деловой коммуникации.
2. Функции языка в общении.
3. Виды речевой деятельности. Формы языка и стили речи.
4. Трудности эффективного слушания.
5. Рекомендации для эффективного слушания.
6. Вопросы в деловой коммуникации.
7. Признаки и характеристики делового общения.
8. Барьеры эффективной коммуникации.

9. Понятие коммуникативной компетентности специалиста.
10. Средства психологического воздействия, уровни, цели.
11. Приемы, стимулирующие общение.
12. Деловая беседа, цели и задачи.
13. Структурная организация беседы.
14. Публичная речь и презентация.
15. Понятие деловых писем и их классификация.
16. Тактика правильной критики.
17. Правила и тактика ведения спора.
18. Характеристика конфликтов.
19. Структура конфликтов.
20. Стили поведения в конфликтной ситуации.
21. Знаки внимания и правила их использования.

б) Критерии оценивания компетенций (результатов)

- правильность ответа на вопрос;
- полнота ответа;
- степень понимания содержания предмета;
- логика и аргументированность изложения материала;
- логика и аргументированность изложения;
- приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями по темам дисциплины в раскрытии поставленных вопросов;
- культура ответа.

в) Описание шкалы оценивания

Устный ответ на зачёте позволяет оценить степень сформированности знаний по различным компетенциям.

Отметка «Зачтено» ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «Не зачтено» ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части истории;
- содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

### 6.2.2 Примерные темы докладов

1. Основные принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила делового телефонного разговора.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
8. Основные принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование делового имиджа в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.
21. Требования, предъявляемые к руководителю.
22. Психологические типы личностей. Морально-психологический климат в коллективе.
23. Стили управления руководителей.
24. Характеристики делового общения.
25. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения.
26. Барьеры делового взаимодействия.
27. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
28. Коммуникативная компетентность специалиста.
29. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.
30. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.
31. Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт,
32. пространство общения.
33. Манеры поведения в процессе делового общения.
34. Соблюдение принципов эффективного слушания.
35. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
36. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
37. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
38. Психологические и этические основы переговорного процесса.
39. Правила делового этикета.

40. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.

41. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек.

42. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению.

43. Сувениры и подарки в деловой сфере. Назначение подарков в современной деловой практике.

44. Правила вручения и получения подарков.

Требования к форме представления информации в докладе.

1. В докладе следует разъяснить непривычные термины и символы при первом упоминании в тексте.

2. Иллюстрации и таблицы используются в докладе только в тех случаях, если они помогают раскрыть содержание источника.

3. При подготовке доклада следует избегать длинных, запутанных предложений, общих фраз, повторений, лишних слов и словосочетаний, затрудняющих чтение и восприятие текста.

4. Необходимо избегать штампов и канцеляризмов вроде «заострить вопрос», «вследствие наличия», «в свете», «имеет место», «фактически», «практически» и т.п.

5. Необходимо строго соблюдать единообразие терминов, обозначений, условных сокращений и символов.

6. Надо избегать частого повторения слов, употребления одинаковых словосочетаний и оборотов, двойного упоминания понятий в одной фразе.

В заключении делаются общие выводы.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент в целом раскрыл поставленные в докладе вопросы, доклад отличается актуальностью, новизной, изложение логичное и аргументированное, в работе использованы новейшие информативные данные;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент не раскрыл поставленные в докладе вопросы, изложение не логично, слабо аргументировано, доклад не отличается новизной, в работе не использованы новейшие информативные данные, выводы не отличаются четкостью.

### **6.2.3 Тематика курсовых работ**

Курсовая работа по дисциплине «Деловые коммуникации» не предусмотрена учебным планом.

### **6.2.4 Примерные тестовые задания**

*а) типовые задания (темы)*

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

1) Критика собеседника недопустима.

2) Использование литературного стиля, грамотная речь.

3) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.

4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:

- 1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
- 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
- 3) Умение культурно вести себя в обществе.
- 4) Следование требованиям моды.

3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКСиТ бывают:

- 1) только негативными
- 2) только позитивными
- 3) негативными и позитивными
- 4) негативными, в редких случаях позитивными.

4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

- 1) компромисс
- 2) конкуренция
- 3) сотрудничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:

- 1) «разговор ведите при свидетелях»
- 2) «сохраняйте ровный тон»
- 3) «найдите повод для похвалы»
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?

1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.

- 2) Использование подарка может снять недопонимание.
- 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.

4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:

- 1) авторитет
- 2) самоуничижение
- 3) авторитаризм
- 4) конформизм.

8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Социальная справедливость.

- 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.
  - 3) Служебная ответственность.
  - 4) Жесткая дисциплина.
9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.
- 1) Суверенность личности.
  - 2) Умение приспосабливаться, если того требует ситуация.
  - 3) Бескомпромиссность.
  - 4) Бережное отношение к природе.
10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости.
- 1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности.
  - 2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу.
  - 3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу.
  - 4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.
11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.
- 1) Самоотдача в работе.
  - 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды.
  - 3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.
  - 4) Умение говорить правду «в глаза».
12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.
- 1) Разумное соотношение личных целей работников с целями предприятия.
  - 2) Сознательная трудовая дисциплина.
  - 3) «Круговая порука».
  - 4) Пристрастие к спиртным напиткам – личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.
13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.
- 1) Эстетизация рабочих мест.
  - 2) Наставничество.
  - 3) Субъективный подход руководителя.
  - 4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.
14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.
- 1) Моральное убеждение.
  - 2) Нравственные примеры.
  - 3) Повышенная требовательность.
  - 4) Общественные поручения.
15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.
- 1) Является однажды заданным.
  - 2) Правдоподобен.



3) Имеет точный адрес.

4) Консервативен.

16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.

1) Компетентность.

2) Порядочность.

3) Жесткость и бескомпромиссность.

4) Надежность.

17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.

1) Социальный архитектор.

2) «Птица страус».

3) «Педант».

4) Лидер-кризисник.

18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства

1) «Посредник».

2) Специалист по командообразованию.

3) «Кабан».

4) «Жучок».

5) Реформатор.

19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:

1) личностные трения между сотрудниками

2) противоречивость должностных инструкций

3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.

4) отсутствие единомышленников в коллективе.

20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:

1) депрессия

2) конфликт

3) альтернатива

4) аналогия

21. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:

1) коммуникации

2) наличие неформальных групп

3) отсутствие единомышленников в коллективе

4) стремление к лидерству

22. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?

1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.

2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.

3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.

4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

23. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.

1) Является формальным.

2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.

3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.

4) Решение проблем личностного плана.

24. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.

1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.

2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.

3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.

4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

25. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?

1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.

2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.

3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.

4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

26. Укажите формы делового общения.

1) Прием подчиненных.

2) Встреча.

3) Публичное выступление.

4) Деловое совещание.

5) Спор.

27. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.

1) Заранее определяется тема выступления и его цели.

2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.

3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.

4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

28. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.

1) Установление места и времени встречи.

2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.

3) Подведение итогов беседы.

4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

29. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.

- 1) Совещание с целью принятия решений.
- 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
- 3) Информационное совещание.

4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

30. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.

- 1) «Родитель» - «Ребенок».
- 2) «Взрослый» - «Взрослый».
- 3) «Ребенок» - «Ребенок».
- 4) «Ребенок» - «Родитель».

31. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.

1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.

2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.

3) Поиск партнеров.

4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.

32. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?

1) Подбор специалистов в состав делегации.

2) Выбор деловых костюмов.

3) Подготовка документов, образцов изделий...

4) Уточнение погодных условий.

33. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.

1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.

2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.

3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.

4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.

34. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.

1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.

2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.

3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.

4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

35. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.

- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
- 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
- 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
- 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.

36. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:

- 1) публичное выступление
- 2) деловые переговоры
- 3) неформальная вечеринка сотрудников.
- 4) беседа с клиентом

37. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это

- 1) коммуникативная культура
- 2) культура деловой переписки.
- 3) культура речи.
- 4) культура обслуживания клиентов

38. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:

- 1) сразу
- 2) после 5-го звонка
- 3) до 4-го звонка
- 4) выждав несколько минут

39. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:

- 1) инициатор разговора
- 2) тот человек, которому звонили
- 3) более молодой
- 4) более вежливый

40. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:

- 1) говорите.
- 2) Алло.
- 3) называете организацию, подразделение, свое имя.
- 4) да, я вас слушаю.

41. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо

- 1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.
- 2) попросить звонившего перезвонить позже.
- 3) проигнорировать звонок.
- 4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

42. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:

- 1) подчиненный руководителя

- 2) руководитель подчиненного
  - 3) не приветствуют друг друга
  - 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.
43. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?
- 1) Обращение на «ты» сближает собеседников.
  - 2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
  - 3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
  - 4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.
44. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета
- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
  - 2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
  - 3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
  - 4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.
45. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:
- 1) Прошу перезвонить.
  - 2) Бросаю трубку.
  - 3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
  - 4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.
46. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:
- 1) «Позвоните в другую фирму»
  - 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
  - 3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
  - 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».
47. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.
- 1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.
  - 2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
  - 3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
  - 4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.
48. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.
- 1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.
  - 2) Подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
  - 3) Подарок – это свидетельство корысти.

4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

49. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.

2) Преподнесение спиртного вполне уместно.

3) Подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.

4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

50. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.

2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.

3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.

4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

51. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом,

принимать клиента или посетителя?

1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться.

2) Нужно протянуть руку для рукопожатия.

3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.

4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

52. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты?

1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете.

2) Не нужно ждать, когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета.

3) Портфель и плащ следует держать на коленях.

4) Нужно дождаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.

53. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?

1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.

2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось.

3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине.

4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.

54. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?

1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.

2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива.

3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.

4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.

55. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета.

1) Поза, жесты, мимика.

2) Речь, интонация.

3) Взгляд, походка.

4) Одежда, прическа.

56. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета.

1) Громкость голосового тона, тембр голоса.

2) Поза, мимика.

3) Сила ударения, высота голоса.

4) Аксессуары к одежде.

57. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета.

1) Тембр голоса.

2) Рукопожатие, похлопывание.

3) Мимика, позы.

4) Поцелуи.

58. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового этикета.

1) Дистанция между партнерами во время общения.

2) Рукопожатие.

3) Телодвижения.

4) Тембр голоса.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

– количество правильных ответов.

в) описание шкалы оценивания

– оценка «зачтено» ставится при выполнении, не менее чем 60% заданий;

– оценка «незачтено» ставится при неправильном ответе более, чем на 40% вопросов теста или невыполнении более, чем 40% заданий.

### 6.2.6 Устный опрос

1. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.
2. Деловой разговор: речевая специфика и логическая культура.
3. Информационное поле маркетинговых коммуникаций.
4. Модели поведения руководителя и подчиненного.
5. Невербальные коммуникации в переговорном процессе. Методы и тактика ведения переговоров.
6. Общественное мнение в современной России.
7. Организация публичного выступления.
8. Основные этапы формирования общественного мнения.
9. Особенности подготовки и проведения дневных и вечерних приемов.
10. Отличие статьи от новостного релиза.
11. Письменное общение и деловая переписка: языковое своеобразие и особенности речевого этикета.
12. Поводы проведения презентации предприятия.
13. Подготовка и проведение деловой беседы.
14. Правила конструктивной критики.
15. Представление новостного релиза.
16. Пригодность материала для освещения в печати.
17. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения.
18. Телефонный тайм-менеджер. Техника речи для телефонного общения.
19. Телефонный этикет. Умение слушать в телефонном общении. Этический аспект в работе с конфликтным абонентом.
20. Технологии и стили проведения деловых совещаний, собеседования.
21. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
22. Фазы коммуникационного процесса.
23. Формула для проверки данных, которые надо включить в релиз (SOLAADS).
24. Функции общественного мнения.
25. Цели проведения выставки
26. Элементы процесса коммуникации.

#### *а) критерии оценивания компетенций (результатов)*

Собеседование – оценочное средство, организованное как беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с выполнением программы учебной дисциплины на разных этапах ее выполнения, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Критериями оценки ответа при собеседовании являются:

- качество ответа (общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция);
- ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность.



б) описание шкалы оценивания

- оценка «отлично» – ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений;
- оценка «хорошо» – ответы на вопросы полные и/или частично полные;
- оценка «удовлетворительно» – ответы только на элементарные вопросы;
- оценка «неудовлетворительно», «не зачтено» – нет ответа.

### 6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Компетенции по дисциплине «Деловые коммуникации» формируются последовательно в ходе проведения лекционных и практических занятий, а также в процессе выполнения студентами заданий и решения задач по обработке информации, по созданию баз данных, по созданию интернет-ресурсов.

Для контроля знаний студентов используется устный опрос, тестовые задания, содержание которых предполагает использование комплекса знаний, умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно определить правильное решение.

Индекс и Наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
ОПК-4 – Способность осуществлять Деловые коммуникации и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p><b>недостаточный уровень:</b> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p><b>пороговый уровень:</b> Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>
ПК-2 – Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	<p><b>продвинутый уровень:</b> Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p><b>высокий уровень:</b> Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.</p>

#### Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
--------------------------	------------------	---------------------

компетенции		
<p><b><u>«высокий»</u></b>            Компетенции сформированы.            Знания твердые, аргументированные, всесторонние.            Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.            Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>	Зачтено	Обучающийся демонстрирует: – глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; – полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; – способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; – логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; – умение решать практические задания; – свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы
<p><b><u>«продвинутый»</u></b>            Компетенции сформированы.            Знания обширные, системные.            Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий.            Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	Зачтено	Обучающийся демонстрирует: – знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; – твердые знания теоретического материала; – способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; – правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы; – умение решать практические задания, которые следует выполнить; – владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; – наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.
<p><b><u>«пороговый»</u></b>            Компетенции сформированы.            Сформированы базовые структуры знаний.            Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.            Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	Зачтено	Обучающийся демонстрирует: – знания теоретического материала; – неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; – неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; – недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; – умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.
<p><b><u>«недостаточный»</u></b>            Компетенции не</p>	Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: – существенные пробелы в знаниях учебного

<p>сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>		<p>материала; – допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; – непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; – отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; – отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</p>
---	--	---

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) основная учебная литература:**

1. Павлова, Л.Г. Деловые коммуникации : учебник / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. – Москва : КноРус, 2019. – 300 с. – ISBN 978-5-406-06851-9. – URL: <https://book.ru/book/931096>. – Текст : электронный.

2. Чернышова, Л.И. Деловые коммуникации : учебник / Чернышова Л.И., Новиков А.В., Киселева Н.И. – Москва : КноРус, 2019. – 280 с. – ISBN 978-5-406-07063-5. – URL: <https://book.ru/book/931775>. – Текст : электронный.

### **б) дополнительная учебная литература:**

1. Наumenко, Е.А. Деловые коммуникации : хрестоматия : [16+] / Е.А. Наumenко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456> (дата обращения: 14.11.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01202-0. – Текст : электронный.

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>. – Библиогр.: с. 100-103. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/> ;

ЭБС VOOK.ru – <https://www.book.ru/>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>

Электронные книги по деловому общению и этикету. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>

Гуманитарные дисциплины. Деловые коммуникации. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido>

Образовательный ресурсный центр «Этика». – Режим доступа: <http://iph.ras.ru/page27756321.htm>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Общие рекомендации студентам**

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с рабочей программой дисциплины, структурой и содержанием разделов (тем) дисциплины, требованиями к промежуточной аттестации, затем с перечнем рекомендуемой литературы. Далее желательно последовательное изучение материала по темам, ознакомление с рекомендациями по выполнению различных работ и заданий, как аудиторных, так и самостоятельных. Для закрепления материала следует ответить на контрольные вопросы.

Обучение по дисциплине осуществляется в следующих формах:

- аудиторные занятия (лекции, практические (семинарские) занятия);
- самостоятельная работа студента (подготовка к лекциям, практическим занятиям, тестированию, к промежуточной аттестации, подготовка докладов и т.д.).

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное и творческое участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков путей их решения.

### **Методические рекомендации по работе обучающихся во время проведения лекций**

Лекция как организационная форма обучения – это особая конструкция учебного процесса. Преподаватель на протяжении всего учебного занятия сообщает новый учебный материал, а студенты его активно воспринимают. Благодаря тому, что материал излагается концентрированно, в логически выдержанной форме, лекция является наиболее экономичным способом передачи учебной информации. Методологическое значение лекции состоит в том, что в ней раскрываются фундаментальные теоретические основы учебной дисциплины и научные методы, с помощью которых анализируются процессы и явления.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Работая над конспектом лекций, всегда

необходимо использовать не только учебник, но дополнительную литературу, которую рекомендовал преподаватель.

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;

- необходимо 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 маркеры или ручки;

- 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;

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

- в конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

#### Методические рекомендации для студентов по подготовке к практическим занятиям (семинарам)

Практическое (семинарское) занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков, а также проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента.

На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, как свидетельствует практика, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;

- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;

- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);

- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре и решении задач на практическом занятии;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение при необходимости за консультацией к преподавателю.

На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

#### Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы при изучении дисциплины

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.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины, подготовки к практическим занятиям и к промежуточной аттестации. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания выпускной квалификационной работы, применения полученных знаний, умений и навыков на практике.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

В процесс освоения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе дисциплины.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики

самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов. Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной формах.

Самостоятельная подготовка к практическому занятию включает в себя, кроме проработки конспекта лекции, поиск литературы (по рекомендованным спискам и самостоятельно), подготовку заготовок для выступлений по вопросам для обсуждения по конкретной теме. Такие заготовки могут включать цитаты, факты, сопоставление различных позиций, собственные мысли. Если проблема заинтересовала обучающегося, он может подготовить доклад и выступить с ним на практическом занятии.

При самостоятельной подготовке к промежуточной аттестации обучающийся должен повторять весь пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных, выносящихся на промежуточную аттестации и содержащихся в данной программе, используя конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических заданий.

В процессе изучения курса необходимо обратить внимание на самоконтроль знаний. С этой целью обучающийся после изучения каждой отдельной темы и затем всего курса по учебнику и дополнительной литературе должен проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов, которые помещены в конце каждой темы.

Для самостоятельного изучения отводятся темы, хорошо разработанные в учебных пособиях, научных монографиях и не могут представлять особенных трудностей при изучении.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающихся необходимо:

- последовательное усложнение и увеличение объема самостоятельной работы, переход от простых к более сложным формам (выступление на практическом занятии, подготовка презентации и доклада, творческая работа и т.д.);
- постоянное повышение творческого характера выполняемых работ, активное включение в них элементов научного исследования, усиления их самостоятельного характера;

– систематическое управление самостоятельной работой, осуществление продуманной системы контроля и помощи обучающимся на всех этапах обучения.

#### Методические рекомендации для студентов по работе с литературой

Студентам рекомендуется с самого начала освоения дисциплины работать с литературой и предлагаемыми заданиями для 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.

В ходе самостоятельной работы необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научными статьями, при этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы дисциплины.

Всю рекомендуемую по дисциплине литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную и дополнительную литературу.

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 следует 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 справочной 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 учебного материала будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в перечне вопросов для собеседования или устного опроса. 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 текста заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

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

#### Методические рекомендации для студентов по подготовке к текущей и промежуточной аттестации

Текущий контроль – это регулярная проверка усвоения обучающимися учебного материала в течение семестра. К его достоинствам следует отнести систематичность и постоянный мониторинг качества образования. Основными задачами текущего контроля успеваемости в межсессионный период является повышение качества и прочности знаний студентов, приобретение и развитие навыков самостоятельной работы, повышение академической активности студентов, а также обеспечение оперативного управления учебной деятельностью в течение семестра. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам выполнения заданий, участия в практических (семинарских) занятиях, участия в бланковом и (или) компьютерном тестировании, подготовке докладов и т.д.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала. Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра.

При этом необходимо учитывать, что при проведении промежуточной аттестации проверяется не только способность студента воспроизвести изученный им материал, но и то, насколько студент понимает данный материал, умеет анализировать его, имеет свое собственное мнение и умеет отстаивать его посредством грамотного обоснования.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень программного обеспечения

В процессе изучения дисциплины используются офисный пакет Microsoft Office (Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint) программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, браузеры Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского и DrWeb, программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro.

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>

ЭБС VOOK.ru – <https://www.book.ru/>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>

Электронные книги по деловому общению и этикету. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>

Гуманитарные дисциплины. Деловые коммуникации. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido>

Образовательный ресурсный центр «Этика». – Режим доступа: <http://iph.ras.ru/page27756321.htm>

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Институт располагает специальными помещениями, которые представляют собой 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 и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Мультимедийное оборудование: персональные компьютеры с подключением Интернет; мультимедиа-проектор с экраном; копировальная техника.

## **12. Иные сведения и (или) материалы**

### **12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

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

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется кафедрой на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

– выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	– в печатной форме; – в форме электронного документа;
С нарушением зрения	– в печатной форме увеличенным шрифтом; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	– в печатной форме; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к одному из видов промежуточной аттестации, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

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.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине 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;
- в форме аудиофайла.

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;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и

специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушением зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учётом ограничений их здоровья. В учебные аудитории должен быть беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в институте.

В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются

места в читальных залах, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения.

Обучающимся предоставляются следующие услуги:

- выдача литературы в отделах обслуживания;
- индивидуальное чтение плоскочечатной литературы чтецом;
- консультации для незрячих пользователей по работе на компьютере с брайлевским дисплеем, по работе в Интернет;
- предоставление незрячим пользователям возможностей самостоятельной работы на компьютере с использованием адаптивных технологий;
- проведение практических занятий по обучению использованию традиционного и электронного каталогов и библиотечно-библиографических баз данных (в т. ч. удаленных);
- прокат тифломагнитофонов, тифлофлэшплееров.

### 13. Лист регистрации изменений

№	Дата внесения изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	Содержание изменения
1	01.09.2017	№ 1 от «01» сентября 2017 года	Утверждена и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ
2	30.08.2018	№ 1 от «30» августа 2018 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ
3	30.06.2019	№ 10 от «30» июня 2019 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ
4	27.06.2020	№ 10 от «27» июня 2020 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ