

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

Институт международных отношений и мировой истории
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«___» _____ 20__ г. № ___

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.03.01 Основы делового общения
(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования
бакалавриат
(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность
42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы
Реклама и связи с общественностью в политике и коммерции
(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)

бакалавр
(бакалавр / магистр / специалист)

Форма обучения

очная
(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород

2022

1. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Основы делового общения относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью. Преподается на втором курсе (в 3-м семестре).

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
2	Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Основы делового общения относится к части ООП направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, формируемой участниками образовательных отношений.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.	Знать способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; Уметь использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; Владеть навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации)	тесты, собеседование, презентации докладов, сообщений, участие в дискуссиях
	УК-4.2. Имеет практический опыт составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной	Знать требования к структуре и оформлению текстов различной жанрово-стилевой направленности Уметь отбирать и анализировать информацию в рамках профессиональной деятельности Владеть методологией написания текстов различной жанрово-стилевой направленности	

ПКО-1. Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПКО-1.1. Выполняет функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью	Знать виды основных документов по сопровождению проекта в сфере рекламы и связей с общественностью Уметь составлять основные документы по сопровождению проекта в сфере рекламы и связей с общественностью Владеть навыками составления документов по сопровождению проекта в сфере рекламы и связей с общественностью	собеседование, презентации докладов, сообщений, участие в дискуссиях
	ПКО-1.2. Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии	Знать основы тактического планирования, основы коммуникационной стратегии Уметь планировать мероприятия в рамках реализации коммуникационной стратегии Владеть навыками организации мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии	
	ПКО-1.3. Участвует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	Знать основы организации внутренних коммуникаций Уметь осуществлять коммуникацию Владеть навыками организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	
- занятия семинарского типа	32
самостоятельная работа	39
Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы)	1
Промежуточная аттестация	зачет

Содержание дисциплины (модуля)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе				Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них				
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего	

Тема 1. Основные характеристики делового общения	4		2		2	2
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	6		2		2	4
Тема 3. Личность в деловом общении	4		2		2	2
Тема 4. Этикет в деловом общении	4		2		2	2
Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления	4		2		2	2
Тема 6. Слушание в деловой коммуникации	8		4		4	4
Тема 7. Деловой разговор и деловая беседа	4		2		2	2
Тема 8. Дискуссия, спор, полемика	4		2		2	2
Тема 9. Деловые переговоры	6		2		2	4
Тема 10. Деловое письмо	5		2		2	3
Тема 11. Технологии самопрезентации	5		2		2	2
Тема 12. Критика и комплимент. Барьеры общения	4		2		2	2
Тема 13. Гендерный аспект коммуникативного поведения	4		2		2	2
Тема 14. Особенности делового общения в разных странах	8		4		4	4
В том числе текущий контроль	1		1			
Промежуточная аттестация - зачет						

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

Практические (семинарские) занятия организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Практическая подготовка предусматривает практические упражнения, презентации докладов, сообщений, участие в дискуссиях. На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 32 часа.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие указанных в п.2 РПД компетенций, а также практических навыков в рамках задач профессиональной деятельности в соответствии с профилем ООП: в рамках сбора, обработки и анализа информации в контексте создания и продвижения коммуникационного продукта путем взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов коммуникации.

Промежуточная аттестация (зачет) проходит в традиционных формах с учетом итогов текущего контроля.

3.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основные характеристики делового общения.

Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации.

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Межнациональные различия невербального общения. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности. Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения. Пространственные факторы общения. Приемы эффективного невербального общения.

Тема 3. Личность в деловом общении

Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Таланты, ценности, архетипы. Социальные стереотипы и приемы их преодоления. Личность. Психологические типы. Национально-психологические типы. Соционические типы. Психологическая совместимость и ее механизмы. Новые подходы к определению психологической совместимости. «Трудный» руководитель: личностные и стилевые характеристики.

Тема 4. Этикет в деловом общении

Этикет деятельности делового человека. История его возникновения и развития. Манеры поведения. Светский этикет. Универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические проблемы и «вечные» моральные дилеммы деловой сферы. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков. Правила поведения за столом. Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Деловой дресс-код. Манеры ведения разговора. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. Эпистолярный этикет. Особенности делового он-лайн общения. Роль делового этикета в деловом общении..

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.

Из истории ораторского искусства. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Психологические особенности публичного выступления.

Тема 6. Слушание в деловой коммуникации

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: рас-

спрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. Правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков.

Тема 7. Деловой разговор и деловая беседа

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Этические нормы телефонного разговора: современные правила корректного делового общения по телефону. Деловое совещание: подготовка и проведение. Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.

Тема 8. Дискуссия, спор, полемика .

Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Тема 9. Деловые переговоры

Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Психологический климат во время переговоров. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Принципы и приемы посредничества. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению деловых переговоров. Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых собеседников. Методы ведения переговоров. Уловки в спорах и их нейтрализация.

Тема 10. Деловое письмо

Современные нормы деловой переписки. Этикетные нормы и правила деловой переписки. Типы деловых писем и их оформление. Информация, передаваемая только в письменном виде. Отдельные случаи передачи сообщений только от руки. Составление письма-отказа, служебной записки, искового заявления, жалобы. Переписка с зарубежными партнерами.

Тема 11. Технологии самопрезентации

Презентация, ее смысл и назначение. Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности.

Тема 12. Критика и комплимент. Барьеры общения.

Роль критики и комплимента в деловом общении. Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Методы рационального реагирования на критику. Приемы отражения критики и принятия комплимента. Искусство комплиментов. Правила вручения подарков. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации.

Тема 13. Гендерный аспект коммуникативного поведения.

Роль гендерного фактора в деловом общении. Психологические особенности женского и мужского поведения в деловом общении. Гендерный аспект делового общения в разных странах.

Тема 14. Особенности делового общения в разных странах.

Этика и этикет делового общения в разных странах. Отличия американского, европейского и восточного типов делового общения. Особенности проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. Национальные стили деловых переговоров.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины. Одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и правильное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные словари, справочники и другие материалы, указанные в списке рекомендуемой литературы.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине, что способствует выработке у студентов инициативы, стремления к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий системы валютного регулирования, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям, материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться записями на практических занятиях.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках. А также обращаться к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Подготовка групповых докладов по выбранным темам.

Подготовка докладов должна способствовать приобретению практических навыков в области решения профессиональных задач и ситуаций.

Работа не должна носить чисто описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала с опорой на факты, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

Объем работы должен составлять не более 40000 печатных знаков. В тексте при цитировании и использовании определенных данных должны быть оформлены постраничные сноски. Доклад должен быть с титульным листом и списком использованных источников и литературы. Структура работы должна содержать подпункты, соответствовать логической последовательности и взаимосвязи. В тексте приветствуется иллюстрация

схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т.п. Графическому материалу следует давать комментарии.

При оценке работы учитывается содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, логичность выводов и предложений, качество используемого практического материала, а также уровень грамотности и владение терминологией (общей и специальной). Одновременно отмечаются ее положительные стороны и недостатки, а в случае необходимости указываются вопросы, подлежащие доработке.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Основы делового общения» является зачет.

Выставление итоговой оценки по дисциплине (промежуточная аттестация в рамках реализации ООП) возможна на основе итогов текущего контроля успеваемости студента (по результатам отдельных и групповых выступлений на семинарских занятиях и написания доклада).

В случае несогласия с предложенной оценкой студент сдает зачет на основе предложенных вопросов. Успешной сдачи зачета будет способствовать глубокое усвоение теоретических основ дисциплины, раскрытие сущности основных положений, категорий, проблемных аспектов и анализ фактического материала в рамках предложенных вопросов. Система индивидуальной самостоятельной работы должна быть также подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения дисциплины является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, рекомендуемые в ходе преподавания данной дисциплины. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников (или учебных пособий) оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

В рамках изучения дисциплины «Основы делового общения» рекомендуется обратить особое внимание на ресурсы, перечисленные в перечне Интернет-ресурсов в п.6.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2. Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Основы делового общения», созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),
включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	не зачтено		зачтено				
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
Знания	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
Умения	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозмож-	При решении стандартных задач не	Имеется минимальный набор навыв-	Продемонстрированы базовые навыки	Продемонстрированы базовые навыки	Продемонстрированы навыки при реше-	Продемонстрирован творче-

	ность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	ков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	нии нестандартных задач без ошибок и недочетов.	ский подход к решению нестандартных задач
--	--	---	---	---	---	---	---

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Критерии для оценивания результатов тестирования

В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы обучающиеся выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Критерии для оценивания выполненных практических заданий

Решение практических заданий включает: изучение условий задачи (описанной ситуации) и ответы на поставленные в задании вопросы.

При выполнении данного задания обучающемуся необходимо использовать теоретический материал изучаемой дисциплины и обосновывать с его помощью свой ответ.

Перед ответом на поставленные в задании вопросы, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив значимые для нахождения решения обстоятельства.

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

Для оценивания результатов представления докладов используется следующая шкала:

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Доклад соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации, аргументированно отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы и прогнозы.
Отлично	Доклад соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Студент высказывает свою точку зрения по всему спектру затрагиваемых проблем. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен

	выразить идею ясно, сделать необходимые выводы.
Очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается. Работа не перегружена информацией общего характера. Студент способен выразить частные суждения, поднимается до обобщений. Выводы дают целостное представление о проделанной работе.
Хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается с трудом. Работа перегружена информацией общего характера. Студент способен выразить частные суждения, но не поднимается до обобщений. Выводы фрагментарны и не дают целостного представления о проделанной работе.
Удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
Неудовлетворительно	Доклад не соответствует изучаемой теме, не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
Плохо	Доклад не соответствует изучаемой теме или не раскрывает ее содержания.

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции
1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.	УК-4, ПКО-1
2. Виды и формы общения.	УК-4, ПКО-1
3. Вербальные средства общения.	УК-4, ПКО-1
4. Невербальные средства общения.	УК-4, ПКО-1
5. Понятие и содержание этики делового общения.	УК-4, ПКО-1
6. Общение: виды, структура и функции.	УК-4, ПКО-1
7. Особенности деловой коммуникации.	УК-4, ПКО-1
8. Личность как субъект делового общения.	УК-4, ПКО-1
9. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий.	УК-4, ПКО-1
10. Публичное выступление как процесс.	УК-4, ПКО-1
11. Виды слушания	УК-4, ПКО-1
12. Приемы и техники активного слушания	УК-4, ПКО-1
13. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.	УК-4, ПКО-1
14. Общая характеристика переговоров.	УК-4, ПКО-1
15. Подготовка и формирование переговорного процесса.	УК-4, ПКО-1
16. Культура телефонного разговора	УК-4, ПКО-1
17. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.	УК-4, ПКО-1
18. Деловая беседа как основная форма делового общения.	УК-4, ПКО-1

19. Разновидности писем и особенности их составления.	УК-4, ПКО-1
20. Особенности проведения деловых совещаний.	УК-4, ПКО-1
21. Понятие и функции имиджа в общении.	УК-4, ПКО-1
22. Деловой дресс-код	УК-4, ПКО-1
23. Культура спора	УК-4, ПКО-1
24. Понятие, цель, техники самопрезентации	УК-4, ПКО-1
25. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики	УК-4, ПКО-1

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?

а) язык б) речь в) знаки г) слухи д) традиции е) нравы

Чем отличаются модели «общение», «деловое общение»? Выберите правильные ответы:

а) целью б) решением проблемы в) желанием г) потребностью

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции УК-4

Задание: Тренировка умения начинать и заканчивать выступление.

Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем:

Тема	Аудитория
Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Дружба помогает жить	Университетские преподаватели
Берегите любовь	Военные
Как жить, не старея	Журналисты
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться владеть собой	Первоклассники
Космическое будущее человечества	Студенты старших курсов университета
Лучше гор могут быть только горы	Учащиеся профтехучилища
Море – мир красоты и чудес	Сотрудники рекламного агентства
Когда приходит успех	Успешные молодые бизнесмены

Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКО-1

Задание: выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), прессрелиз, новость.

5.2.4. Темы докладов

1. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
2. Профессиональные качества ведущего совещания и стили его руководства.
3. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
4. Нравственная основа делового этикета.
5. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
6. Основные требования к записи бесед (переговоров).
7. Классификация приемов. Виды деловых приемов.

8. Психологические аспекты делового общения.
9. Этические нормы при вручении подарков.
10. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
11. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
12. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
13. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
14. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
15. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
16. Манера общения и имидж делового человека.
17. Психологические защитные механизмы личности.
18. Стрессы: причины, источники, профилактика. Стрессовые факторы делового общения.
19. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
20. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
21. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.
22. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста.
23. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
24. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.
25. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.
26. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
27. Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении.
28. Социальные стереотипы и приемы их преодоления.
29. Гендерный аспект делового общения в разных странах.
30. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Мальханова И.А., Деловое общение: Учебное пособие для вузов / Мальханова И.А. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: Академический Проект, 2020. - 246 с. - ISBN 978-5-8291-2767-1 - Текст: электронный //ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127671.html>
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч.: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489295>

б) дополнительная литература:

1. Камнева Е.В., Тренинг публичных выступлений: учебник / Е.В Камнева, Ж.В. Коробанова, М.В. Полевая, Н.С. Пряжников, М.М. Симонова, Н.П. Дедов, А.Ю. Крылов, А.Н. Неврюев, Р.А. Ширванов / под ред. Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой - М.: Прометей, 2018. - 206 с. - ISBN 978-5-907003-88-0 - Текст: электронный//ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907003880.html>

2. Иванова В.А., Логика и аргументация: учебное пособие / Иванова В.А. - М: Прометей, 2018. - 94 с. - ISBN 978-5-907003-49-1 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907003491.html>
3. Казанцева Г.В., Личные документы: требования к оформлению и образцы документов / Казанцева Г.В. - М.: ФЛИНТА, 2017. - 40 с. - ISBN 978-5-9765-0311-3 - Текст: электронный//URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976503113.html>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

Сведения о лицензионном обеспечении:

Аудитория	Оборудование/ПО	Документ
103	Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/ Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518 00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
107 (портативное оборудование)	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 00178-50437-49151-AA825 00178-50437-49151-AA293

		Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634
207 (аудитория для самостоятельной подготовки)	Windows Vista Business – 6 шт.	Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu
303	Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVD RW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71
320	Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80

Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

<http://www.biblioclub.ru> – Университетская библиотека онлайн

<http://bookap.info> – Психологическая библиотека

<http://www.apa.org/> -American psychological association

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения (учебная мебель, мультимедийное оборудование).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» (уровень бакалавриата).

Автор: к.и.н., доцент А.Е. Блохина

Заведующий кафедрой: д.п.н., профессор А.А. Громыко

Рецензент: к.п.н., доцент Селиверстова Ю.А.