

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Павловский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.02 - Менеджмент

Направленность образовательной программы

Производственный менеджмент

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Павлово

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.04 Деловые коммуникации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1: Использует государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации. УК-4.2: Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. УК-4.3: Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	УК-4.1: Знать содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия Уметь применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения. Владеть навыками деловых коммуникаций; способностью ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения УК-4.2: Знать_ основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций Уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению	Реферат Тест Практическое задание	Зачёт: Контрольные вопросы

		их эффективности Владеть навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной деловой речи УК-4.3: Знать особенности современного информационного поля делового общения Уметь применять способы передачи и приема информации, анализировать информационно- коммуникационные процессы в организации Владеть современными информационно- коммуникационными технологиями, навыками восприятия и анализа текстов		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	39	55
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	
Тема 1 Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	8	8	2	1	2	1	4	2	4	6	
Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7	
Тема 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные	10	9	2	1	2	1	4	2	6	7	
Тема 4. Этика делового общения	10	9	2	1	2	1	4	2	6	7	
Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7	
Тема 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации	10	9	2	1	2	1	4	2	6	7	
Тема 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7	
Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации	9	9	2	1	2	1	4	2	5	7	
Аттестация	0	0									
КСР	1	1						1	1		
Итого	72	72	16	8	16	8	33	17	39	55	

Содержание разделов и тем дисциплины

ТЕМА 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия. Коммуникация. Деловая коммуникация. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

ТЕМА 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст в информационном поле.

ТЕМА 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи.

Речевые средства общения.

Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language.

Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

ТЕМА 4. Этика делового общения

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.

Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету.

Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма Служебное общение.

Правила служебных взаимоотношений.

Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации.

Психологический климат в трудовом коллективе.

ТЕМА 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.

Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.

Пути преодоления барьеров в общении.

ТЕМА 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.

Слушание и мышление, техники фиксации информации.

Правила убеждения, обратная связь Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них.

Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Публичная речь. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия.

ТЕМА 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров

ТЕМА 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация.

Имидж и репутация в деловой коммуникации.

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии.

Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стил и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важная составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важный элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Самостоятельная работа является важным элементом в системе обучения студента, поскольку способствует самоорганизации, развитию навыка управления временем и самостоятельного решения задач. Основными формами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к семинарским занятиям, составление конспекта, подготовка к выступлению на семинаре, подготовка доклада (презентации), написание контрольной работы (эссе).

Подготовка к семинарским занятиям. Данный тип самостоятельной работы предполагает освоение той литературы, которая указана в планах семинарских занятий. Освоение литературы происходит согласно сформулированным к семинарским занятиям вопросам, которые являются своего рода ориентирами при отборе главного из прочитанного.

Составление конспекта. Конспект представляет собой сжатое изложение основных идей, изложенных в учебной литературе. Задачей, стоящей перед студентом при написании конспекта, является формулирование собственных идей на основе прочитанного. Цитирование уместно лишь тогда, когда нужно привести слова автора, например, когда дается определение, приводятся цифры или факты, предлагается аргументация положений. Объем конспекта – 3-4 страницы. Таким образом должен быть подготовлен каждый вопрос семинарского занятия.

Подготовка к выступлению на семинаре. Выступление должно быть по существу затронутых вопросов. При этом важно ссылаться на источники и литературу, из которых заимствовался материал. Желательно прокомментировать заимствованное из прочитанной литературы, раскрыть его сильные и слабые стороны. Ответ должен быть емким и не превышать пяти минут. В заключении важно обобщить сказанное, используя речевые клише.

Подготовка доклада. Выступление с докладом на семинаре – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации.

Доклад должен быть рассчитан на 10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: вступление, основная часть, заключение. Во вступлении необходимо обосновать важность и актуальность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

Подготовка презентации. Доклад обучающегося может сопровождаться презентацией.

Вначале нужно подготовить текст выступления, который включает в себя три части: введение, основную часть и заключение. Во введение обосновывается актуальность темы, рассматривается степень ее разработанности, формулируется цель и задачи исследования, определяется теоретическая и практическая значимость работы. В основной части раскрывается содержательная сторона темы. В заключении делаются выводы. Текст должен составлять 5-6 страниц.

После того, как текст готов, следует выделить в нем наиболее важные положения. Именно они должны составить содержательную сторону слайдов. На техническом уровне это обеспечивает программа Power Point. Желательно, чтобы на слайде не было больше 25-30 слов. Схемы, таблицы приветствуются. Но они должны быть компактными, удобными для восприятия. На заключительном слайде нужно указать информационный ресурс, который был использован при подготовке презентации. 15-16 слайдов – это хорошая презентация.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенций УК-4:

Примерная тематика рефератов

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
 2. Основные модели и стили делового общения.
 3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
 4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
 5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
 6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
 7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
 8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
 9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
 10. Слушание. Виды и специфика.
 11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
 12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования.
- Соотнесение.

13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Комплимент. Функции. Правила применения.
33. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
34. Межкультурная коммуникация. Национальные особенности.
35. Способы влияния на партнера в общении.
36. Проблема точности межличностного восприятия.
37. Стили общения в профессиональной сфере.
38. Межкультурные коммуникации. Национальный характер.
39. Манипуляции в общении, их основные типы.
40. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
41. Управленческая и корпоративная этика.
42. Этика бизнеса в России: проблемы и перспективы.
43. Современная речевая этика.
44. Характер взаимоотношений руководителя и сотрудников с точки зрения деловой этики.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	При написании использован широкий спектр источников, имеющих отношение к теме, как печатных, так и электронных. Литература тщательно проанализирована, ссылки правильно оформлены. Полностью, грамотно выполнено задания, отражена вся требуемая информация. Работа сдана в указанный срок или досрочно. Студентом проведено качественное теоретическое исследование по теме. Однако текст реферата содержит не только данные анализа, но и представлена точка зрения студента. Работа хорошо структурирована. Все тезисы и аргументы носят развернутый характер, приводятся примеры. Работа выполнена в соответствии со всеми техническими требованиями: соблюдены шрифты, интервалы, поля и абзацы, пронумерованы страницы, важные идеи выделены курсивом и др.
не зачтено	При написании использованы источники, не имеющие отношение к теме. Студент использует, в основном, учебники и учебные пособия, не уделяя внимания периодическим изданиям. Нет авторских выводов, ссылки оформлены с грубыми ошибками. Выполнены не все задания, не соблюдены сроки. Не учтены замечания преподавателя. Студентом не проведено теоретическое исследование, представленный материал носит описательный характер и состоит из заимствований из литературы. Работа не структурирована. Путаница в последовательности изложения материала. Работа оформлена с отклонениями от технических требований: неправильно оформлены сноски, текст представлен сплошным стилем без разбиения на абзацы; много орфографических и синтаксических ошибок; не проставлены переносы, не применено выравнивание по ширине.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Тест «Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации»

1. Одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека является

- а) язык
- б) речь
- в) мышление
- г) познание

2. Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется

- а) информационной
- б) агитационной
- в) эмотивной
- г) метаязыковой

3. Процесс речевой деятельности, в ходе которого происходит обмен информацией с использованием механизмов кодирования и декодирования называется

- а) внутренней речью
- б) внешней речью
- в) речевым высказыванием
- г) нет верного варианта

4. Языковое оформление мысли вне процесса реальной коммуникации, устной или письменной, называют

- а) внутренней речью
- б) внутренним высказыванием
- в) размышлением
- г) нет верного варианта

5. Одним из важнейших этапов речевого действия, на котором осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания, и результаты которого непосредственно влияют на дальнейшую коммуникацию, является

- а) обратная связь
- б) подготовка высказывания
- в) переход к внешней речи
- г) переход к внутренней речи

6. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на

- а) устную и письменную
- б) внешнюю и внутреннюю
- в) родную и иностранную
- г) прямую и опосредованную

7. Монолог, диалог, полилог — эти типы речевой коммуникации дифференцированы по признаку:

- а) условие общения
- б) количество участников общения
- в) характер ситуации
- г) цель общения

8. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации относятся

- а) слушание и чтение
- б) говорение и письмо

в) слушание и говорение

г) чтение и письмо

9. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма декодирования информации, относятся

а) слушание и чтение

б) говорение и письмо

в) слушание и говорение

г) чтение и письмо

10. Основной целью речевой коммуникации считается

а) обмен информацией

б) получение информации

в) передача информации

г) все варианты верны

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
	при наличии правильных ответов на 100% вопросов теста
	при наличии правильных ответов на 91-99% вопросов теста
	при наличии правильных ответов на 81-90% вопросов теста.
	при наличии правильных ответов менее 71-80% вопросов теста.
	при наличии правильных ответов на 51-70% вопросов теста
	при наличии правильных ответов на 31-50% вопросов теста.
	при наличии правильных ответов менее 30% вопросов теста.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...* .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 2

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 3

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий Вас, уже выведен из терпения.

Задание 4

Покажите на примере, как одно и то же предложение меняет свой смысл от употребления разных паравербальных средств имело место). В чем, на ваш взгляд, были причины конфликта?

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Задание 6

«Критика и комплименты в деловой коммуникации».

Цель: проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

Задание: Все участники занятия садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и что он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент (допустим, в отношении внешнего вида, манеры держаться на людях, в умении излагать свои мысли и т. п.).

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

Анализ. Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта. Критика (от греч. kritikk – искусство разбирать) имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса, как стиль работы. Позитивная же критика является неотъемлемой частью делового общения; всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта, и предметом ее являются дела и поступки, а не личность участника делового взаимодействия. В деловой коммуникации важно корректно использовать критику: знать меру своей правомочности, место и время, стремиться к нанесению минимального морального ущерба, помнить о конструктивности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
	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
	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и

Оценка	Критерии оценивания
	обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
	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 непринципиального характера
	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
	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
	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.
	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	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. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений.	При решении стандартных задач не	Продемонстрированы основные	Продемонстрированы все	Продемонстрированы все	Продемонстрированы все	Продемонстрированы все основные

	Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Характеристики делового общения: содержание коммуникации, соблюдение принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, коммуникативные ограничения.
3. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.
4. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения.
5. Общение как взаимодействие деловых партнеров. Стили и формы взаимодействий.
6. Публичное выступление: виды публичной речи, основные режимы публичных выступлений, этапы подготовки и проведения публичного выступления.
7. Сущность, виды и этапы деловой беседы.
8. Рекомендации, позволяющие повысить эффективность проведения деловой беседы.
9. Характеристика типов деловых совещаний.
10. Деловое совещание: подготовка к проведению, типы участников, правила поведения.
11. Коммерческие переговоры: виды, подготовка к переговорам, этапы, варианты поведения в переговорной ситуации.
12. Модели и тактика ведения переговоров.
13. Интервью в коммуникациях: стили, типы, этапы проведения.
14. Коммуникации по телефону, приемы рационализации телефонного общения.
15. Стратегии подготовки и проведения эффективной презентации.
16. Спор и аргументация в коммуникациях.
17. Коммуникативные барьеры и ошибки коммуникации.
18. Умение слушать как фактор эффективных коммуникаций. Рекомендации по правильному выслушиванию собеседника.
19. Повышение эффективности организации коммуникаций.
20. Этика деловых коммуникаций.
21. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
22. Этические нормы и принципы, делового общения подчиненных с руководителем.
23. Основные принципы этики делового общения между коллегами.
24. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе.
25. Специфика коммуникаций в России и за рубежом.
26. Рекомендации по управлению конфликтами.
27. Критика в коммуникациях: виды неконструктивной критики, характеристики конструктивной критики, основные правила критики, основные условия применения той или иной формы критики.
28. Коммуникации в ситуации возражений и замечаний: основные причины, методы нейтрализации замечаний.
29. Двусторонние деловые переговоры как специфическая форма межкультурной коммуникации
30. Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент знает основные определения дисциплины, разбирается в пройденном материале, дает правильные комментарии. Допускаются незначительные неточности и упущения в ответах, которые серьезно не искажают основную суть.
не зачтено	Ошибки в ответах значительные и свидетельствуют о неправильном представлении о пройденном материале. Ответы на вопросы краткие и не раскрывают сути вещей.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Ратников В. П. Деловые коммуникации : учебник / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. - Москва : Юрайт, 2022. - 459 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL: <https://urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-15744-4 : 1749.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=816677&idb=0>.
2. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 319 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16604-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871197&idb=0>.
3. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика / Спивак В. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 460 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488401> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-15321-7 : 1109.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=788978&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Сахнюк Т.И. Деловые коммуникации : Учебное пособие / Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 92 с. - ВО - Бакалавриат., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=596289&idb=0>.
2. Кулагина Наталия Владимировна. Деловые коммуникации : Учебно-методическая литература. - Москва : Вузовский учебник, 2016. - 234 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9558-0515-3. - ISBN 978-5-16-105001-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=619255&idb=0>.
3. Пивоваров Александр Михайлович. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2019. - 146 с. - ВО - Магистратура. - ISBN 978-5-369-01641-1. - ISBN 978-5-16-102244-3. - ISBN 978-5-16-010701-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=742288&idb=0>.

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

1. Национальный корпус русского языка: <http://www.ruscorpora.ru/>
2. Полнотекстовая библиотека по гуманитарным дисциплинам: <http://www.gumer.info/>
3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» – русский язык для всех:
<http://www.gramota.ru/>
4. www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения
5. www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент.

Автор(ы): Шобонов Николай Александрович, доктор педагогических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ягунова Наталья Александровна, кандидат экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 27.11.2023, протокол № 5.