

Приложение К РПД Б1.Б.12

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»  
в г. Смоленске**

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора  
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»  
в г. Смоленске  
по учебно-методической работе  
В.В. Рожков  
« 31 » 08 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации**  
(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

---

Направление подготовки: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Уровень высшего образования: **бакалавриат**

Форма обучения: **очная**

Нормативный срок обучения: **4 года**

Смоленск – 2015 г.

## **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

**Целью освоения дисциплины** является подготовка обучающихся к организационно-управленческой, информационно-методической, организационно-регулирующей деятельности по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

**Задачами дисциплины** является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих общекультурных и общепрофессиональных компетенций:

ОК-5 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-7 - способность к самоорганизации и самообразованию;

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

В результате изучения дисциплины студент должен:

### **Знать:**

- особенности вербальной и невербальной коммуникации; определение, функции и виды коммуникации; особенности деловой коммуникации; формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений; особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций (ОК-5, ОПК-4);

- основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива; основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; процессы групповой динамики и принципы формирования команды (ОК-6);

### **Уметь:**

- учитывать психологические аспекты при представлении информации; вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации (ОК-5, ОПК-4);

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; налаживать конструктивный диалог (ОК-6);

- критически оценивать личностные достоинства и недостатки; использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности; стремиться к саморазвитию и самообразованию (ОК-7)

### **Владеть:**

- навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе

делового общения; навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам (ОК-5, ОПК-4);

- навыками коммуникации и организации коллективной работы; управления эмоциями; методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики (ОК-6);

- приемами самоорганизации и самомотивации; приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков; стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию, самообучению; первичными навыками профессиональной рефлексии (ОК-7).

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.12) относится к базовой части дисциплин по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Деловые коммуникации» в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление является продолжением процесса формирования и развития компетенций, осваиваемых ранее при изучении дисциплин: История (Б1.Б.1), Философия (Б1.Б.2), Иностранный язык (Б1.Б.3), Экономическая теория (Б1.Б.4), Русский язык и культура речи (Б1.Б.5), Социология (Б1.Б.6), Информационные технологии в управлении (Б1.Б.7), Основы государственного и муниципального управления (Б1.В.8), Безопасность жизнедеятельности (Б1.Б.9), Основы управления персоналом (Б1.Б.10), Основы права (Б1.Б.13), Теория организации (Б1.Б.14), Государственная и муниципальная служба (Б1.В.ОД.2), Конституционное право (Б1.В.ОД.5), Методы оптимальных решений (Б1.В.ОД.10), Основы математического моделирования социально-экономических процессов (Б1.В.ОД.11), История государственного управления (Б1.В.ДВ.5.1), Административное право (Б1.В.ОД.4), Трудовое право (Б1.В.ОД.8), История мировых цивилизаций (Б1.В.ДВ.5.2), Социальная психология (Б1.Б.11) и прохождении учебной практики (Б2.У.1).

Дисциплина «Деловые коммуникации» в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление является промежуточным этапом в формировании и развитии компетенций, осваиваемых при изучении дисциплин: Инвестиционное проектирование (Б1.Б.16), Финансовый менеджмент (Б1.Б.17), Управленческий учет (Б1.В.ОД.1), Гражданское право (Б1.В.ОД.3), Прогнозирование и планирование (Б1.В.ОД.6), Принятие и исполнение государственных решений (Б1.В.ОД.7), Психология управления (Б1.В.ОД.9), Земельное право (Б1.В.ОД.12), Планирование и проектирование организаций (Б1.В.ОД.13), Конфликтология (Б1.В.ОД.14), Основы делопроизводства (Б1.В.ОД.15), Экономический анализ (Б1.В.ОД.16), Управление взаимодействием бизнеса и власти (Б1.В.ОД.17), Менеджмент качества (Б1.В.ОД.18), Риторика (Б1.В.ДВ.1.1) или Связи с общественностью в органах власти (Б1.В.ДВ.1.2), Этика государственной и муниципальной службы (Б1.В.ДВ.2.1) или Имидж государственного и муниципального служащего (Б1.В.ДВ.2.2), Управление муниципальными образованиями (Б1.В.ДВ.3.1) или Управление городским хозяйством (Б1.В.ДВ.3.2), Региональное управление и территориальное планирование (Б1.В.ДВ.4.1) или Социально демографические проблемы регионов России (Б1.В.ДВ.4.2), Электронный документооборот (Б1.В.ДВ.6.1) или Профессиональные компьютерные программы (Б1.В.ДВ.6.2), Социальная ответственность бизнеса и власти (Б1.В.ДВ.7.1) или Государственный и муниципальный финансовый контроль (Б1.В.ДВ.7.2), Муниципальное право (Б1.В.ДВ.8.1) или Региональное право (Б1.В.ДВ.8.2), Управление государственной и муниципальной собственностью (Б1.В.ДВ.9.1) или Теория и практика оценочной деятельности (Б1.В.ДВ.9.2) и прохождении научно-исследовательской работы (Б2.П.2), преддипломной практики (Б2.П.3), государственной итоговой аттестации (Б3).

### 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

#### Аудиторная работа

Блок:	Б1 Дисциплины (модули)	
Часть блока:	Базовая	
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.Б.12	
Часов (всего) по учебному плану:	144	5 семестр
Трудоемкость в зачетных единицах (ЗЕТ)	4	5 семестр
Лекции (ЗЕТ/часов)	0,5/18	5 семестр
Практические занятия (ЗЕТ/часов)	1/36	5 семестр
Лабораторные работы (ЗЕТ/ часов)	-	-
Объем самостоятельной работы по учебному плану (ЗЕТ/часов всего)	2,5/90	5 семестр
Зачет (в объеме самостоятельной работы) (ЗЕТ/ часов)	0,5/18	5 семестр

#### Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоемкость, ЗЕТ/час
Изучение материалов лекций (лк)	0,5/18
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,5/18
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-
Выполнение расчетно-графической работы (реферата)	0,25/9
Выполнение эссе	0,25/9
Выполнение курсового проекта (работы)	-
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	0,5/18
Подготовка к контрольным работам	-
Подготовка к тестированию	-
Подготовка к зачету	0,5/18
Всего	2,5/90
Подготовка к экзамену	-

### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость (в часах)				
			лк	пз	лаб	СРС	в т.ч. интеракт.
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1 Общение как социально-психологическая проблема	16	2	4	-	10	2
2	Тема 2 Вербальные средства деловой коммуникации	16	2	4	-	10	2
3	Тема 3 Невербальные средства деловой коммуникации	16	2	4	-	10	4
4	Тема 4 Психологические проблемы деловых коммуникаций	16	2	4	-	10	4

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость (в часах)				
			лк	пз	лаб	СРС	в т.ч. интеракт.
5	Тема 5 Деловая беседа как основная форма делового общения	16	2	4	-	10	2
6	Тема 6 Психологические аспекты переговорного процесса	16	2	4	-	10	4
7	Тема 7 Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	16	2	4	-	10	3
8	Тема 8 Формы письменных деловых коммуникаций	16	2	4	-	10	2
9	Тема 9 Конфликты в деловых коммуникациях	16	2	4	-	10	4
<b>Всего 144 часа по видам учебных занятий</b>		<b>144</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>27</b>

## Содержание дисциплины по видам учебных занятий

### Тема 1. Общение как социально-психологическая проблема

**Лекция 1.** Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. (2 часа).

**Практическое занятие 1.** Общение как социально-психологическая проблема. Содержание понятий «общение», «коммуникация». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. (4 часа).

**Самостоятельная работа 1.** (10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (1 час).

Подготовка к написанию эссе (1 час).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

### Тема 2. Вербальные средства деловой коммуникации.

**Лекция 2.** Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности. (2 часа).

**Практическое занятие 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.**

Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание. Техники активного слушания. (4 часа).

**Самостоятельная работа 2.** (10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (1 час).

Подготовка к написанию эссе (1 час).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

### **Тема 3. Невербальные средства деловой коммуникации.**

**Лекция 3.** Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. (2 часа).

**Практическое занятие 3.** Невербальные средства общения и их функции. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. (4 часа).

**Самостоятельная работа 3.** (10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (1 час).

Подготовка к написанию эссе (1 час).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

### **Тема 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций**

**Лекция 4.** Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. (2 часа).

**Практическое занятие 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций.**

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия. Механизмы воздействия и понимания в процессе общения. Коммуникативные барьеры. Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. Психологические барьеры общения. Способы организации эффективной деловой коммуникации. (4 часа).

**Самостоятельная работа 4.** (10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; подготовка докладов с презентациями по предложенным темам. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (1 час).

Подготовка к написанию эссе (1 час).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

#### **Тема 5 Деловая беседа как основная форма делового общения**

**Лекция 5.** Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед. (2 часа).

**Практическое занятие 5.** Деловая беседа как основная форма делового общения.

Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед. (4 часа).

**Самостоятельная работа 5.** (10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; подготовка докладов с презентациями по предложенным темам. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (1 час).

Подготовка к написанию эссе (1 час).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы. Проверка эссе (50% выполнения). Проверка рефератов (50% выполнения).

#### **Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса**

**Лекция 6.** Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. (2 часа).

**Практическое занятие 6.** Психологические аспекты переговорного процесса.

Переговорный процесс как форма деловой коммуникации. Стадии переговорного процесса. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. (4 часа).

**Самостоятельная работа 6.** (10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; подготовка докладов с презентациями по предложенным темам. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (1 час).

Подготовка к написанию эссе (1 час).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

#### **Тема 7. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении.**

**Лекция 7.** Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с ис-

пользованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудио-визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. (2 часа).

**Практическое занятие 7. Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении.**

Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Публичные выступления. (4 часа).

**Самостоятельная работа 7.**(10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (1 час).

Подготовка к написанию эссе (1 час).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

## **Тема 8. Формы письменных деловых коммуникаций.**

**Лекция 8.** Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий. (2 часа).

**Практическое занятие 8. Формы письменных деловых коммуникаций.**

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Резюме: виды, содержание. (4 часа).

**Самостоятельная работа 8.**(10 часов).

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.(2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к написанию реферата (2 часа).

Подготовка к написанию эссе (2 часа).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

## **Тема 9 Конфликты в деловых коммуникациях**

**Лекция 9.** Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения

конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. (2 часа).

#### **Практическое занятие 9. Конфликты в деловых коммуникациях.**

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. (4 часа).

#### **Самостоятельная работа 9.(10 часов).**

Подготовка к практическому занятию. (2 часа).

Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам. (2 часа).

Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины – п.6.3 настоящей программы) (2 часа).

Подготовка к зачету (2 часа).

**Текущий контроль:** Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы. Проверка эссе (100% выполнения). Проверка рефератов (100% выполнения).

### **Промежуточная аттестация**

#### **Зачет**

Изучение дисциплины заканчивается зачет (в соответствии с УП). Зачет проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в НИУ МЭИ и инструктивным письмом от 14.05.2012 № И-23.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся разработаны: демонстрационные слайды лекций (Приложение к РПД Б1.Б.12); методические рекомендации по организации самостоятельной работы, по подготовке к семинарским (практическим) занятиям; описание методики проведения интерактивных занятий (по методу «малых групп»); методические рекомендации по написанию и оформлению докладов, рефератов, эссе; темы докладов; контрольные вопросы по курсу, а также другие теоретические и методические материалы.

### **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

#### **6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования**

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции общекультурные и общепрофессиональные: **ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОПК-4.**

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).

3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе решения конкретных задач на практических занятиях, защиты реферата, успешной сдачи зачета.

## **6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания**

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;
- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

При достаточном качестве освоения более 80% приведенных знаний, умений и навыков преподаватель оценивает освоение данной компетенции в рамках настоящей дисциплины на эталонном уровне, при освоении более 60% приведенных знаний, умений и навыков – на продвинутом, при освоении более 40% приведенных знаний, умений и навыков - на пороговом уровне. В противном случае компетенция в рамках настоящей дисциплины считается неосвоенной.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлено различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции **ОК-5 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»** преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по *практическим занятиям, самостоятельной работе, написанию рефератов, эссе*. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – *контрольных опросах, заданиях по практическим занятиям и т.п.*

Принимается во внимание владение обучающимися:

-**знанием** особенностей вербальной и невербальной коммуникации; определение, функции и виды коммуникации; особенности деловой коммуникации; формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений; особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций;

-**умением** учитывать психологические аспекты при представлении информации; вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации;

-**навыками** учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения; навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов (Приложение к РПД Б1.Б.12).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции **ОК-6 «способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»** преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по *практическим занятиям, самостоятельной работе, написанию эссе, рефератов*. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – *контрольных опросах, заданий по практическим занятиям и т.п.*

Принимается во внимание владение обучающимися:

- **знанием** основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива; основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; процессы групповой динамики и принципы формирования команды;
- **умением** организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; налаживать конструктивный диалог;
- **навыками** коммуникации и организации коллективной работы; управления эмоциями; методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов, написанию рефератов, эссе (Приложение к РПД Б1.Б.12).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции **ОК-7 «способность к самоорганизации и самообразованию»** преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по *практическим занятиям, самостоятельной работе, написанию рефератов, эссе*. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – *контрольных опросах, заданий по практическим занятиям и т.п.*

Принимается во внимание обучающимися:

- **умением** критически оценивать личностные достоинства и недостатки; использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности; стремиться к саморазвитию и самообразованию;
- **навыками** приемами самоорганизации и самомотивации; приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков; стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию, самообучению; первичными навыками профессиональной рефлексии.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов, написанию рефератов, эссе (Приложение к РПД Б1.Б.12).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции **ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»**

**ции»** преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по *практическим занятиям, самостоятельной работе*. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – *контрольных опросах, заданий по практическим занятиям и т.п.*

Принимается во внимание владение обучающимися:

- **знанием** формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;

- **умением** вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации;

- **навыками** установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения; навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов, написанию рефератов, эссе (Приложение к РПД Б1.Б.12).

Сформированность уровня компетенции не ниже порогового является основанием для допуска обучающегося к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине является зачет, оцениваемый по принятой в НИУ «МЭИ» четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой проводится в устной форме (может быть и как совокупный результат освоения всех компетенций по данной дисциплине) (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23).

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании материалов изученной дисциплины, безупречно ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины, правильно выполнившему практические задание

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, правильно выполнившему практические задание, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованную рабочей программой дисциплины; допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы и/или при выполнении практических заданий, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя, либо неправильно выполнившему практиче-

ское задание, но по указанию преподавателя выполнившим другие практические задания из того же раздела дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные проблемы в знаниях основного материала изученной дисциплины, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы и неправильно выполнившему практическое задание (неправильное выполнение только практического задания не является однозначной причиной для выставления оценки «неудовлетворительно»). Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закреплённых за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент после начала зачета отказался его сдавать или нарушил правила сдачи зачета (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.).

В зачетную книжку студента и приложение к диплому выносятся оценка зачета по дисциплине за 5 семестр.

### **6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закреплёнными за дисциплиной:**

(примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.
7. Виды общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры общения.
11. Психологические барьеры общения.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговорный процесс: сущность, этапы.
14. Метод принципиальных переговоров.
15. Публичное выступление как форма делового общения.
16. Особенности письменной деловой коммуникации.
17. Резюме: содержание, виды.
18. Конфликт в деловой коммуникации.
19. Способы преодоления конфликтной ситуации.
20. Стадии развития конфликта.

#### **Вопросы и задания по приобретению и развитию практических умений, предусмотренных компетенциями, закреплёнными за дисциплиной**

(примеры вопросов к практическим занятиям)

1. Какова роль деловых коммуникаций в жизни человека?
2. Какова структура коммуникативного процесса?
3. Укажите функции и виды коммуникации.
4. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
5. Какова структура общения?
6. В чем суть перцептивной стороны общения?
7. Укажите основные функции вербальной коммуникации.
8. Раскройте основные характеристики видов речи.
9. Каковы функции невербальной коммуникации?
10. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
12. Что является причинами плохих коммуникаций?
13. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
14. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
15. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
16. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
17. Охарактеризуйте деловую беседу как основную форму делового общения.
18. Каковы техники и методы аргументации?
19. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
20. Каковы стадии переговорного процесса?
21. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
22. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
23. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?
24. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
25. Какие определения темпераменту можно дать?
26. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?
27. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
28. К какому конституционному типу Вы себя относите?
29. В чем отличия характера от темперамента?
30. Какие акцентуации характера существуют?
31. Как Вы считаете, какова роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном?
32. Каковы этические принципы деловых коммуникаций?
33. В чем суть защиты от манипуляций в деловых коммуникациях?
34. Каковы правила эмпатического слушания?
35. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
36. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
37. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
38. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
40. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
41. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
42. Раскройте сущность различных видов стресса.
43. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
44. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
45. Каковы общие правила оформления документов?

### **Темы рефератов по дисциплине «Деловые коммуникации»<sup>1</sup>**

1. Понятие «стресс». Причины стресса в профессиональной деятельности.
2. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
3. Пространственная психология или проксемика.
4. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.
7. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
8. Слагаемые эффективности речи делового человека.
9. Национальные особенности невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
11. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
12. Переговорный процесс как форма делового общения.
13. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
14. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
15. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
16. Деловая переписка по Интернету.
17. Документирование управленческой деятельности.

### **Темы эссе по дисциплине «Деловые коммуникации»<sup>2</sup>**

1. Социальная перцепция: наблюдательность и ее развитие.
2. Механизмы социальной перцепции.
3. Слагаемые успеха в деловой беседе по телефону.
4. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?
5. Эффективная самопрезентация: слагаемые успеха.
6. Барьеры общения: распознавание и преодоление.
7. Деловая переписка: типичные ошибки.

### **Примерные вопросы по дисциплине «Деловые коммуникации» для подготовки к зачету**

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.
6. Причины плохих коммуникаций.
7. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Понятие конфликт. Виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.
12. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.

<sup>1</sup>Перечень тем рефератов периодически изменяется и дополняется.

<sup>2</sup>Перечень тем эссе периодически изменяется и дополняется.

13. Суггестия, конформизм и неконформизм в деловых коммуникациях.
14. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Деловые переговоры.
18. Стадии переговорного процесса.
19. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Особенности публичного выступления.
23. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
24. Этические принципы деловых коммуникаций.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.
27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Профессиональные стрессы: причины, виды.
30. Способы саморегуляции человека.
31. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
32. Деловая переписка, правила оформления, виды.
33. Стадии развития конфликтной ситуации.
34. Модель конфликтного процесса и его последствия.
35. Общие правила оформления документов.

#### **6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студента, по подготовке к семинарским занятиям, по подготовке доклада, по написанию реферата, эссе (Приложение к РПД Б1.Б.12).

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

##### **а) основная литература**

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учеб. пособие [Электронный ресурс ] / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 528 с. - Режим доступа : URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>

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

1. Костромина, Е.А. Риторика [Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Е.А. Костромина. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 194 с. - Режим доступа URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272558>
2. Деловое общение [Электронный ресурс ] : сборник контрольных заданий / Министерство культуры Российской Федерации. - Кемерово :КемГУКИ, 2014. - 76 с. - Режим доступа URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466>

3. Чудинов А.П. Деловое общение: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. Режим доступа : URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения дисциплины

1. Административно-управленческий портал AUP.RU [Электронный ресурс] - Режим доступа URL: [http://www.aup.ru/books/m243/7\\_1.htm](http://www.aup.ru/books/m243/7_1.htm)

2. HR-портал. HR-сообщество и публикации [Электронный ресурс] - Режим доступа URL: <http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина предусматривает лекции раз в две недели, практические занятия раз в две недели. Изучение курса завершается экзаменом.

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы *на практических занятиях*, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Обучающемуся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

**Практические (семинарские) занятия** составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических (семинарских) занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям по дисциплине наряду с рабочей программой и графиком учебного процесса относятся к методическим документам, определяющим уровень организации и качества образовательного процесса.

Содержание *практических (семинарских) занятий* фиксируется в РПД в разделе 4 настоящей программы.

Важнейшей составляющей любой формы практических занятий являются упражнения (задания). Основа в упражнении - пример, который разбирается с позиций теории, развитой в лекции. Как правило, основное внимание уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов – выполнение заданий, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Практические (семинарские) занятия выполняют следующие задачи:

- стимулируют регулярное изучение рекомендуемой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;
- закрепляют знания, полученные в процессе лекционного обучения и самостоятельной работы над литературой;
- расширяют объем профессионально значимых знаний, умений, навыков;
- позволяют проверить правильность ранее полученных знаний;
- прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления;
- способствуют свободному оперированию терминологией;

-предоставляют преподавателю возможность систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов.

При подготовке к **практическим занятиям** необходимо просмотреть конспекты лекций и методические указания, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы.

В ходе выполнения индивидуального задания практического занятия студент готовит отчет о работе (в программе *MS Word* или любом другом текстовом редакторе). В отчет заносятся результаты выполнения каждого пункта задания (схемы, таблицы, ответы на вопросы пунктов задания, выводы и т.п.). За 10 мин до окончания занятия преподаватель проверяет объем выполненной на занятии работы и отмечает результат в рабочем журнале.

Оставшиеся невыполненными пункты задания практического занятия студент обязан доделать самостоятельно.

После проверки отчета преподаватель может проводить устный или письменный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме занятия (студенты должны знать смысл полученных ими результатов и ответы на контрольные вопросы). По результатам проверки отчета и опроса выставляется оценка за практическое занятие.

**Самостоятельная работа студентов (СРС)** по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС готовятся преподавателем и выдаются студенту.

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

При проведении лекционных занятий предусматривается использование *систем мультимедиа*.

При проведении **практических занятий** не предусматривается использование *компьютерных учебников, учебных баз данных, моделирования, тестовых и контролирующих программ, гипертекстовых систем, программ деловых игр и т.п.*

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

### **Лекционные занятия:**

Аудитория, оснащенная презентационной мультимедийной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Практические занятия** по данной дисциплине проводятся в обычной аудитории.

Автор, канд. пед. наук, доцент

А. Г. Нагорная

Программа одобрена на заседании кафедры гуманитарных наук филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске 28 августа 2015 года, протокол № 1.

Заведующий кафедрой гуманитарных наук,  
канд. ист. наук, доцент

Н. П. Стародворцева