

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Башкирский государственный аграрный университет»	Приложение к ОПОП ВО
		Рабочая программа дисциплины

Б1.О.05 Деловые коммуникации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА дисциплины

Направление подготовки

35.04.09 «Ландшафтная архитектура»

Направленность программы

Садово-парковое и ландшафтное строительство

Квалификация (степень) выпускника

магистр

Уфа 2023

Составитель:

канд.соц.наук. доцент



Юнусбаева В.Ф.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 35.04.09. Ландшафтная архитектура, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.07.2017 г. (№ 712).

Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры социально-экономических и гуманитарных дисциплин «23» марта 2023 г. (протокол № 7)

зав. кафедрой социально –
экономических и гуманитарных
дисциплин

канд.соц.наук, доцент



Ураев Р.Р.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии факультета агротехнологий и лесного хозяйства «23» марта 2023 г. (протокол № 6).

Председатель методической комиссии
факультета агротехнологии
и лесного хозяйства,
канд.с-х.наук, доцент



А.М. Дмитриев

Согласовано:

Руководитель ОПОП ВО



Муфтахова С.И.

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

1. В результате освоения ОПОП ВО магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Применяет цифровые коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 /Зн1 применения цифровые коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1 /УМ1 применять цифровые коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1 /Нв1 применения цифровые коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
	УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.	УК-4.2 /Зн1 особенностей представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные УК-4.2 /УМ1 представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные УК-4.2 /Нв1 владения представлением результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в Блок Б 1, обязательная часть и связана с дисциплинами «Иностранный язык в профессиональной деятельности».

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций: «Философские проблемы современного общества», «Психология личностного роста».

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

3 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (ЗЕ)

3.1 Очное обучение (срок обучения 2 года)

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		1
Контактная работа, всего	22	22
в т.ч.: занятия лекционного типа (Л)	6	6
занятия семинарского типа		
практические занятия (ПЗ)	16	16
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), всего	50	50
в т.ч.: подготовка к практическим занятиям (ПЗ)	15	15
самостоятельное изучение теоретического материала (СИТМ)	35	35
Вид промежуточной аттестации	зачет	
Общая трудоемкость дисциплины: часы	72	72
зачетные единицы	2 ед.	2 ед.

3.2 Заочное обучение (срок обучения 2 г.6 мес.)

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по курсам
		1
Контактная работа, всего	8	8
в т.ч.: занятия лекционного типа (Л)	4	4
занятия семинарского типа		
практические занятия (ПЗ)	4	4
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), всего	64	64
в т.ч.: подготовка к практическим занятиям (ПЗ)	12	12
самостоятельное изучение теоретического материала (СИТМ)	52	52
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	
Общая трудоемкость дисциплины часы	72	72
зачетные единицы	2 ед.	2 ед.

4 Содержание дисциплины

4.1 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование модуля (раздела) дисциплины	Очное обучение			Заочное обучение		
		Л	ПЗ	СРО	Л	ПЗ	СРО
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8
2	Психолого - коммуникативный потенциал личности и практика делового общения	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8
3	Конфликтное взаимодействие и стрессы в профессиональной среде	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8

4	Вербальные средства деловой коммуникации	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8
5	Невербальные средства деловой коммуникации	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8
6	Основные формы деловой коммуникации	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8
7	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8
8	Имидж и карьерный успех	0,75	2	6,25	0,5	0,5	8
Итого		6	16	50	4	4	64

4.2 Содержание разделов дисциплины

Модуль 1

Раздел 1. Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности

Общение как коммуникация. Основные характеристики делового общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Психологические механизмы социальной перцепции. Идентификация и эмпатия. Рефлексия и аттракция. Каузальная атрибуция. Роль стереотипов и установок при восприятии партнера по общению. Коммуникативные барьеры общения. Значение слушания в деловом общении. Правила и приемы эффективного восприятия информации. Обратная связь.

Раздел 2. Психолого - коммуникативный потенциал личности и практика делового общения

Концепции личности и учет их в деловом общении. Концепция личности Зигмунда Фрейда. Психологические типы Карла Юнга. Когнитивная типология Джорджа Келли. Гуманистическая психология. Иерархия потребностей и принципы мотивации А.Маслоу. Психометрическая характеристика личности. Учет гендерных особенностей личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Учет национальных особенностей. Психотипы личности и акцентуация характера.

Раздел 3. Конфликтное взаимодействие и стрессы в профессиональной среде

Понятие конфликта и его сущность. Стресс. Агрессия. Признаки и механизмы протекания. Классификация конфликтов. Понятие «конфликтной личности». Стратегии поведения в конфликтной ситуации: приспособление, компромисс, взаимопонимание, сотрудничество и др. Правила бесконфликтного общения. Пути снижения уровня стресса и агрессии. Методы профилактики.

Раздел 4. Вербальные средства деловой коммуникации

Речевые средства общения. Понятие и слагаемые культуры речи. Коммуникативные качества речи. Виды речи. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Публичные выступления как форма деловой коммуникации. Психологические особенности публичного выступления. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция. Культура речи делового человека. Публичное выступление на научном мероприятии. Приемы успешного академического выступления. Речевой этикет.

Модуль 2

Раздел 5. Невербальные средства деловой коммуникации

Невербальные особенности в процессе делового общения. Сущность понятий: «кинесика», «проксемика», «такесика», «просодика и экстралингвистика». Кинесические (жесты, позы, мимика). Проксемические (интимная зона, личная, публичная и социальная зоны; расположение участвующих в переговорах). Основные закономерности такесики. Рукопожатие, похвала, комплимент и морально-психологическая поддержка. Невербальные средства повышения делового статуса. Визуальный контакт. Паралингвистические и психологические особенности (правильность речи, логичность, простота, благозвучие, энергетика, ассоциации).

Раздел 6. Основные формы деловой коммуникации

Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Понятие деловой беседы. Культура телефонного разговора. Холодные и горячие звонки. Нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Психологические приемы влияния на партнера по общению. Дистанционные коммуникативные программы.

Раздел 7. Документационное обеспечение деловых коммуникаций

Работа с деловой корреспонденцией. Методы передачи профессионально-деловой информации. Деловое письмо: структура и принципы составления. Резюме. Заявление. Рекомендательное письмо. Письмо-отказ. Письмо-уведомление. Письмо-напоминание. Требования к оформлению.

Раздел 8. Имидж и карьерный успех

Выбор карьеры. Основные пути поиска работы. Типы профессиональной карьеры. Правила карьерного роста. Карьерные риски. Имидж специалиста, имидж организации и карьерный успех. Показатели конкурентоспособности специалиста: коммуникабельность, компетентность и профессиональная мобильность; целеустремленность и самодисциплина.

5 Тематика контактной работы

5.1 Занятия лекционного типа (лекции)

№ п/п	№ модуля (раздела)	Наименование лекционных занятий	Объем, часы	
			Очное обучение	Заочное обучение
1	2	3		
1	I, 1	Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности	0,75	0.5
2	I, 2	Психолого - коммуникативный потенциал личности и практика делового общения	0,75	0.5
3	I, 3	Конфликтное взаимодействие и стрессы в профессиональной среде	0,75	0.5
4	I, 4	Вербальные средства деловой коммуникации	0,75	0.5
5	II, 5	Невербальные средства деловой коммуникации	0,75	0.5
6	II, 6	Основные формы деловой коммуникации	0,75	0.5
7	II, 7	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	0,75	0.5
8	II, 8	Имидж и карьерный успех	0,75	0.5
		Итого	6	4

5.2 Занятия семинарского типа (практические занятия)

№ п/п	№ модуля (раздела)	Наименование практических занятий	Объем, часы	
			Очное обучение	Заочное обучение
1	2	3	4	5
1	I, 1	Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности	2	0.5
2	I, 2	Психолого - коммуникативный потенциал личности и практика делового общения	2	0.5
3	I, 3	Конфликтное взаимодействие и стрессы в профессиональной среде	2	0.5

4	I, 4	Вербальные средства деловой коммуникации	2	0.5
5	II, 5	Невербальные средства деловой коммуникации	2	0.5
6	II, 6	Основные формы деловой коммуникации	2	0.5
7	II, 7	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	2	0.5
8	II, 8	Имидж и карьерный успех	2	0.5
		Итого	16	4

5.3 Занятия семинарского типа (лабораторные работы) не предусмотрены

6 Самостоятельная работа обучающегося

6.1 Очное обучение

№ п/п	№ модуля (раздела)	Виды самостоятельной работы	Название (содержание) работы	Объем, часы
1	2	3	4	5
1	1-2	Подготовка к практическому занятию	Подготовка вопросов для обсуждения, работа с понятийным инструментарием, выполнение заданий практикума (упражнения, логические и творческие задания, деловые ситуации, тренинги, тесты) по теме.	15
2	1-2	Самостоятельное изучение отдельных разделов (тем)	Изучение лекционного, учебного, научного и практического материала по всем вопросам данного раздела дисциплины.	35
		Итого:		50

6.2 Заочное обучение

№ п/п	№ модуля (раздела)	Виды самостоятельной работы	Название (содержание) работы	Объем, часы
1	2	3	4	5
1	1-2	Подготовка к практическому занятию	Подготовка вопросов для обсуждения, работа с понятийным инструментарием, выполнение заданий практикума (упражнения, логические и творческие задания, деловые ситуации, тренинги, тесты) по теме.	12
2	1-2	Самостоятельное изучение отдельных разделов (тем)	Изучение лекционного, учебного, научного и практического материала по всем вопросам данного раздела дисциплины.	52
		Итого:		64

7 Образовательные технологии

№ п/п	№ модуля,	Наименование темы	Вид учебного занятия	Активные и интерактивные формы
-------	-----------	-------------------	----------------------	--------------------------------

	раздела			проведения обучения
1	I, 1	Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности	Практическое занятие	Ролевая игра
2	I, 3	Конфликтное взаимодействие и стрессы в профессиональной среде	Практическое занятие	Кейс -задачи
3	I, 4	Вербальные средства деловой коммуникации	Практическое занятие	Деловая игра
4	II, 8	Имидж и карьерный успех	Практическое занятие	Кейс-задачи

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; 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; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций) представлены в **Приложение 1** к рабочей программе дисциплины (модуля) оценочные материалы по учебной дисциплине в виде «**Фонда оценочных средств**».

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. – 160 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999587>
2. Черкашина Т.Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://znanium.com>]. – (Высшее образование: Бакалавриат). – www.dx.doi.org/10.12737/22224. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1039260>
3. Яковлева Н.Ф. Деловое общение : учеб. пособие / Н.Ф. Яковлева. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 269 с. – ISBN 978-5-9765-1898-8. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1042553>

б) Дополнительная литература:

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 189 с.
2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокора. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452008>.
3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2017. – 145 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>.
4. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>.

5. Коноплева Н.А. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=462793>.

10. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://biblio.bsau.ru> - Электронная библиотека Башкирского ГАУ
2. <http://znanium.com/> - Электронная библиотечная система
3. www.biblio-online.ru - Электронная библиотечная система

Ресурсы «Интернет»:

1. <https://edu.bsau.ru/> - Система управления обучением Башкирского ГАУ;
2. <http://window.edu.ru/> - "Единое окно": доступ к образовательным ресурсам;
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.

Перечень информационно-справочных систем:

1. <http://biblio.bsau.ru> - Электронная библиотека Башкирского ГАУ;
2. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система Консультант плюс;
3. <http://garant.ru> - Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ».

11 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучаемая дисциплина поделена на 2 модуля, в каждый из которых входят следующие разделы:

- 1 модуль – 1-4 разделы;
- 2 модуль – 5-8 разделы,

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» предусматриваются: практические занятия, самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной литературой, самостоятельное изучение обучающимся отдельных тем, консультации по курсу, текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации.

Эффективность СРО проверяется преподавателем. Для этого при изучении каждого модуля студенты сдают отчеты о проработке каждой темы, предусмотренной в данном модуле.

Вид учебной работы	Организация деятельности обучающегося
Занятия лекционного типа. Лекции	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание понятиям, предложенным по каждой теме Практикума «Деловые коммуникации»
Занятия семинарского типа. Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с заданиями и упражнениями, предложенными по каждой теме методических указаний по «Деловым коммуникациям».
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных

	положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу.
Самостоятельная работа	Подготовка к занятиям лекционного и семинарского типа. Самостоятельное изучение теоретического материала, основной и дополнительной литературы, включая справочные издания, зарубежные источники и т.д. по разделам (модулям) дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование методических указаний, тестов по дисциплине	Назначение (виды занятий, № тем и т.д.)
1	Методические указания к практическим занятиям обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]: электронное методическое издание / Каф. социально-экономических и гуманитарных дисциплин; сост. В.Ф. Юнусбаева – Уфа: Башкирский ГАУ, 2023.	Практическое занятие 1-8

12 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ п/п	Наименование методических указаний, тестов по дисциплине	Назначение (виды занятий, № тем и т.д.)
1	Методические указания к самостоятельной работе обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации». БГАУ. 2023.	Для практических занятий и СРО
2	Тестовые задания по курсу «Деловые коммуникации» представлены в Приложении 1	Для практических занятий и СРО
3	Перечень вопросов к зачету представлен в Приложении 1	Для практических занятий и СРО
4	Перечень вопросов для самостоятельного изучения теоретического материала представлен в Приложении 1	Для СРО

13 Программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Внеаудиторное контактное взаимодействие с обучающимися по самостоятельному изучению теоретического материала, выполнению контролируемых и /или неконтролируемых видов СРО осуществляется в системе управления обучением электронной информационной образовательной среды университета <https://edu.bsau.ru>.

Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office 2010 Standard
3. Антивирус Касперского
4. СПС Гарант

14 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование	Назначение (виды занятий)
1	Аудитория для занятий лекционного типа	Лекции
2	Аудитория для занятий семинарского типа	Семинары, практические занятия. лабораторные работы
3	Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	Консультации
4	Аудитория для самостоятельной работы обучающегося	Самостоятельная работа обучающихся

15 Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется на основе адаптированной образовательной программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Образование инвалидов и лиц с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или индивидуально.

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

Категория обучающихся	Формы предоставления материалов
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа.
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла.
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ предусмотрены следующие оценочные средства:

Категория обучающихся	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью LMS Башкирского ГАУ, письменная проверка.

Обучающимся инвалидам и лицам с ОВЗ увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, допускается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства предоставляются ФГБОУ ВО Башкирский ГАУ или могут использоваться собственные технические средства обучающихся.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Так для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

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

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

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

При необходимости для инвалидов и обучающихся с ОВЗ процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

В зависимости от нозологии для пользователей с ОВЗ организован доступ к электронным информационным и образовательным ресурсам библиотеки университета из любой точки с доступом к «Интернет». Заключен договор о сотрудничестве с Башкирской республиканской специальной библиотекой для слепых. Предоставляется возможность аудио прослушивания и сохранения файла электронных изданий ЭБС «Консультант студента. Электронная библиотека технического вуза» (полные тексты изданий доступны пользователям ФГБОУ ВО Башкирский ГАУ, после самостоятельной регистрации в Электронной библиотечной системе Университета). Предоставляется возможность пользоваться бесплатным мобильным приложением для операционных систем IOS и Android

ЭБС издательства «Лань», с синтезатором речи (возможность использования книг в учебном процессе для незрячих и слабовидящих обучающихся).

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

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ осуществляется с использованием специальных средств обучения. Оборудовано специализированное помещение, в котором установлен мультимедийный проектор и организовано два рабочих места с доступом к электронной информационной образовательной среде и сети Интернет. Данное помещение оснащено: индукционной петлей ИС-50Л (усиление звука для слабослышащих обучающихся); персональными компьютерами, с программой экранного доступа ("Jaws for Windows 16.0 Pro"), брайлевским дисплеем (тактильный дисплей Брайля PAC Mate 20) для студентов с нарушением зрения; специальными партами для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата; мобильным видеоувеличителем; портативной информационной индукционной системой "Исток А2" для слабослышащих обучающихся.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

Фонд оценочных средств

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

1 Перечень компетенций и этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции	Этап формирования (указывается семестр)
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Применяет цифровые коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.	1

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций

Компетенция УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ИДК- УК-4.1 Применяет цифровые коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

Планируемые результаты (показатели оценивания)		Критерии оценивания			
		Ниже порогового уровня (неудовл.)	Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
Знания:	УК-4.1 /Зн1 применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Отсутствие или фрагментарное знание применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Неполное знание особенностей применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	В целом сформировав ее знание применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Сформировав ее систематическое знание применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

	ия	профессионального взаимодействия	взаимодействи я	ьного взаимодействия	профессионального взаимодействия
Умения:	УК-4.1 /УМ1, применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Отсутствие или фрагментарное умение применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Неполное умение применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	В целом сформировавшееся умение применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Сформировавшееся систематическое умение применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
Навыки:	УК-4.1 /Нв1 применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Отсутствие или фрагментарное владение навыками применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Неполное владение навыками применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	В целом сформировавшее владение навыками применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	Сформировавшееся систематическое владение навыками применения цифровых коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

Компетенция УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ИДК- УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.

Планируемые результаты (показатели оценивания)	Критерии оценивания			
	Ниже порогового уровня (неудовл.)	Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)

		международные	е	ые	международные
--	--	---------------	---	----	---------------

2.2 Шкала оценивания компетенций

Виды оценок	Оценки			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Академическое оценивание по 5 балльной шкале	Не зачтено	Зачтено		

2.3 Критерии оценки по 5 балльной шкале

Результат зачета	Критерии (дописать критерии в соответствии с компетенциями)
«зачтено»	Обучающийся показал знания основных положений учебной дисциплины, умение решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе
«не зачтено»	При ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

1. Фонд вопросов для проведения итогового контроля (зачет, экзамен)

1. Роль современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.
2. Коммуникативные барьеры и приемы их преодоления.
3. Общение как процесс профессионального взаимодействия.
4. Виды и техника слушания.
5. Визуальные средства общения.
6. Особенности делового телефонного разговора при профессиональном взаимодействии.
7. Акустические средства общения.
8. Классификация психотипов личности: классика и современность.
9. Правила выбора карьерной стратегии при профессиональном взаимодействии.
10. Понятие конфликта, его сущность. Типология конфликтных личностей.
11. Тактильные средства общения.
12. Психологические особенности публичного выступления на научном мероприятии.
13. Деловые переговоры, совещания: стратегии, методы и навыки организации.
14. Роль имиджа делового человека в карьерном успехе.
15. Онлайн-площадки как вид дистанционных коммуникаций.
16. Понятие имиджа, его сущность и атрибуты
17. Стратегии поведения в конфликтной ситуации при академическом взаимодействии.
18. Способы управления и предупреждения конфликтов в профессиональной среде.

19. Основные разновидности делового письма и требования к их оформлению.
20. Психологические приемы убеждения в академическом взаимодействии
21. Особенности национальных стилей профессионального взаимодействия.
22. Стресс и его особенности. Способы и приемы психической саморегуляции
23. Деловая беседа как основная форма профессионального взаимодействия.
24. Основные формы профессионально-ориентированного Интернет-общения.
25. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.

2. Тесты по дисциплине для оценки сформированности компетенции.

Компетенция УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ИДК. - УК 4.1. 1 Применяет цифровые коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

1. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
 - а) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - б) Интересный, увлекательный рассказ
 - в) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - г) Убеждающие деловые сообщения
 - д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби
2. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
 - а) Поза
 - б) Покашливание
 - в) Рукопожатие
 - г) Устная речь
3. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
 - а) Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
 - б) Дозирование информации
 - в) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
 - г) Утаивание информации
4. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
 - а) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
 - б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
 - в) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
5. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
 - а) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
 - б) Психотехнические приемы манипулирования
 - в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
 - г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
6. Мишени манипулятивного воздействия — это:
 - а) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
 - б) Объекты, включенные в деловую ситуацию
 - в) Структурные уровни психики манипулятора
7. Невербальными средствами общения являются
 - а) Взгляд
 - б) Походка
 - в) Рукопожатие

- г) Телефон
 - д) Электронная почта
8. Общение - это:
- а) Все ответы верны
 - б) Процесс передачи информации
 - в) Процесс установления контактов между людьми
 - г) Процесс формирования и развития личности
9. Персональная дистанция в процессе общения:
- а) 120-350см
 - б) 15-50см
 - в) 50-120см
 - г) Свыше 350см
10. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
- а) Познавательного сообщения
 - б) Призыва
 - в) Приказа
 - г) Просьбы
11. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
- а) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
 - б) Выслушиванием жалоб клиентов
 - в) Дискуссионным обсуждением проблем
 - г) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
12. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
- а) Дистанция между общающимися
 - б) Мимика
 - в) Похлопывание по спине
 - г) Телефон
 - д) Угол общения партнеров
13. Просодическими средствами невербального общения выступают
- а) Громкость голоса
 - б) Дистанция между общающимися
 - в) Жесты
 - г) Интонация
 - д) Плач
14. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»
- а) Отрицательно
 - б) Положительно
15. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?
- а) Отрицательно
 - б) Положительно
16. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр
- а) Отрицательно

б) Положительно

17. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

а) Отрицательно

б) Положительно

18. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

а) Отрицательно

б) Положительно

19. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

а) Отрицательно

б) Положительно

20 Вербальные коммуникации передают информацию через:

а) Жесты

б) Информационные технологии

в) интонацию речи

Компетенция УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ИДК- УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные

1. Какие характеристики соответствуют механизмам восприятия собеседника при участии в академических и профессиональных дискуссиях: а) аттракции; б) идентификации; в) эмпатии; г) рефлексии.

1) эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события;

2) способность человека представить то, как он воспринимается партнером по общению. Это не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас;

3) отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения и привычек другого человека;

4) представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

2. При академическом и профессиональном взаимодействии необходимо:

а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;

б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;

в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;

г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

3. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию и удовлетворяет потребность в признании:

а) уход;

б) игра;

в) ритуальное взаимодействие;

- г) привязанность.
- 4. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:
 - а) большая группа;
 - б) малая группа;
 - в) референтная группа;
 - г) группа членства.
- 5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира партнера по дискуссии:
 - а) рефлексия;
 - б) эмпатия;
 - в) идентификация;
 - г) стереотипизация.
- 6. Структура взаимоотношений в коллективе называемая «виноградной гроздью»:
 - а) формальная структура коллектива;
 - б) неформальная структура коллектива.
- 7. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:
 - 1) конфликт; 2) внутриличностный конфликт; 3) межличностный конфликт; 4) межгрупповой конфликт; 5) конфликт между группой и личностью?
 - а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей;
 - б) столкновение противоположнонаправленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;
 - в) состояние неудовлетворенности человека, какими - либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей;
 - г) столкновение противоположнонаправленных интересов различных групп;
 - д) противоречия, возникающие между ожиданиями.
- 8. Приписывание при профессиональном и академическом взаимодействии приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется:
 - а) «эффектом ореола»;
 - б) «эффектом проекции»;
 - в) «эффектом упреждения».
- 9. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:
 - а) стереотипы;
 - б) предвзятые представления;
 - в) пренебрежение фактами;
 - г) все вышеперечисленное.
- 10. К вербальным средствам делового общения относятся:
 - а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) речевые конструкции;
 - г) позы;
- 10. Какие жесты партнера по общению свидетельствуют о неискренности?
 - а) прокручивание пальцем у виска;
 - б) прикладывание руки к груди;
 - в) демонстрация указательных пальцев;
 - г) прикрытие рукой рта.
- 11. Во всех культурах есть свои сходные жесты. Какие из них относятся к коммуникативным?
 - а) приветствия;
 - б) одобрения;
 - в) растерянности;

- г) привлечения внимания.
12. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- а) Аудиальными образами
 - б) Зрительными образами
 - в) Тактильными образами
13. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
- а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) Личностно-психологических сил манипулятора
 - в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
 - г) Статусно-ресурсных сил манипулятора
14. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
 - в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
 - г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия
15. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
 - в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
 - г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора
16. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- а) «Ложного вовлечения»
 - б) Запутывания
 - в) Расположения
 - г) Скрытого принуждения
 - д) Убеждения
17. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- а) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
 - в) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
 - г) Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
18. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) Альтернативные
 - б) Зеркальные
 - в) Информационные
 - г) Риторические
19. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
 - б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
 - в) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
 - г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

20. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Все ответы верны
- б) Кинесика
- в) Проксемика
- г) Такетика

3.3 Вопросы для самостоятельного изучения теоретического материала

1. Особенности публичного выступления на научном мероприятии.
2. Онлайн –конференции. Особенности организации и участия.
3. Роль информационных каналов в системе управления коммуникациями.
4. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией.
5. Диалог как метод проведения деловой беседы.
6. Охарактеризуйте основные элементы коммуникационного процесса.
7. Роль современных коммуникационных технологий в формировании корпоративной культуры.
8. Служба «связи с общественностью»: функции, задачи, особенности деятельности.

3 Активные и интерактивные формы обучения, используемые при преподавании дисциплины, способствующие реализации у обучающихся навыков командной работы и т.д.

Задания для деловой (ролевой) игры

Деловая игра имеет целью формирование практических навыков подготовки и проведения различных форм делового общения. Деловая игра представляет собой заранее подготовленный и разыгранный в лицах диалог, в ходе которого его участники (собеседники) должны поставить определенную проблему и решить ее в ходе игры. При подготовке к деловой игре следует учитывать следующие рекомендации:

- соблюдение норм литературного языка, стиля, жанра;
- соблюдение правил этикета;
- временной регламент (до 5 минут);
- конструктивность (содержательность) диалога;
- элемент актерской игры.

Деловая игра предполагает анализ диалога с позиций указанных рекомендаций.

I. Ролевая игра «Кораблик» (Тема 1).

1. Тема: Тренировка внимания и умения кратко выражать свои мысли.

2. Концепция игры: Все участники как бы плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый из участников по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т. д. Каждый участник должен произнести не менее 3-5 фраз. Так продолжается, пока все не выскажутся, потом преподаватель сообщает, что кораблик поворачивает, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

3. Роли:

- преподаватель;
- студенты группы;

4. Ожидаемый результат: научиться кратко, формулировать свои мысли, запоминать детали, быть внимательным.

II. Деловая игра «Контрольный звонок» (Тема 4).

1. Тема: Отработка техники разговора по телефону.

2. Концепция игры: По очереди вызываются пары студентов и демонстрируют группе свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: общежитие, деканат, поликлиника, магазин, автосервис, Дворец молодежи, полиция. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, используя минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных условиях. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

3. Роли:

- преподаватель;
- студенты группы;

4. Ожидаемый результат: в ходе деловой игры можно выявить умение студента вести деловой телефонный разговор, кратко, четко и доступно излагать свою мысль и при этом быть понятым собеседником.

Задания для кейс-задачи

Метод кейс-стадии - это метод обучения, при котором магистранты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. Принципиально отрицается наличие единственно правильного решения. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решения и обосновать его.

В целом данный метод позволяет:

- а) научиться принимать верные решения в условиях неопределенности;
- б) разрабатывать алгоритм принятия решения;
- в) овладеть навыками исследования ситуации;
- г) разрабатывать план действий;
- д) применять полученные теоретические знания на практике.

1. Задание. Упражнение «Анализ жизненных ситуаций» (Тема 3).

Ситуация 1. Вы – руководитель. Ваш подчиненный игнорирует Ваши советы и указания, делает все по своему усмотрению, не обращая внимания на замечания, не исправляя ошибок, на которые Вы ему указали. Как Вы будете строить с ним отношения в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примите обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.

Г. Попытаетесь вначале разобраться в том, не совершаете ли Вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным, а потом уже решите, как поступить.

1. Задание. Упражнение «Деловые совещания» (Тема 8).

Совещание – одна из форм коллективного принятия решений. Проверьте правильность ваших действий при его организации и проведении с учетом следующих ситуаций.

Как вам следует вести себя в данной ситуации?

1) Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты.

– что может заставить сотрудников искать решения типа «как делать», а не «что делать»?

– как следует поступить, чтобы сориентировать собравшихся на расширение круга предложений?

2) Вам трудно перед аудиторией говорить. Вы не можете собраться перед выступлением на «публике», даже перед небольшой группой людей Вашей организации.

Каковы методы подготовки к выступлению? Как приобрести уверенность в себе? О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

2. Задание. Упражнение «Анализ ситуаций на совещании»

Ситуация 1: Вы – руководитель отдела. Всем известно, что ваш генеральный директор –имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до вас... Ваши действия?

Ситуация 2: В самый напряженный период один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего специалиста также должна быть выполнена в срок. Вы решили провести совещание, чтобы принять решение. Как поступите?

- посмотрите, кто из сотрудников меньше загружен и передадите ему дополнительную работу;

- предложите участникам совещания принять коллективное решение по выходу из этой ситуации;

- попросите своих самых активных помощников высказать свои предложения, предварительно поручив им поговорить с персоналом;

- предложите самому опытному и надежному работнику выручить коллектив, взяв на себя дополнительное задание, и попросите участников совещания поддержать вас в этом.

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

Контроль результатов обучения обучающимися, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контроля самостоятельной работы.

Процедура проведения зачета/экзамена приведена в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации.

Использование модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости обучающихся для оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности остается на усмотрение преподавателя.

