

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
 ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

УТВЕРЖДАЮ
 Первый проректор,
 проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин
 «30» июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22

(Индекс дисциплины)

Деловые коммуникации

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **2** Полиграфического оборудования и управления

Направление подготовки: **38.03.02 - Менеджмент**

Профиль подготовки: **Менеджмент в медиабизнесе и полиграфии**

Уровень образования: **Бакалавриат**

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	108		108
	Аудиторные занятия	51		8
	Лекции	34		4
	Лабораторные занятия	-		-
	Практические занятия	17		4
	Самостоятельная работа	57		96
	Промежуточная аттестация	-		4
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	-		-
	Зачет	5		6
	Контрольная работа	-		6
	Курсовой проект (работа)	-		-
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		3		3

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная					3							
Очно-заочная												
Заочная					0,5	2,5						

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по соответствующему направлению подготовки

и на основании учебного плана № 1/1/794, 1/3/795

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
 Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающихся в области деловых коммуникаций, системные представления о психологических закономерностях общения, формах и сферах делового общения с официальными лицами, зарубежными и отечественными бизнес-партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета для повышения эффективности профессиональной деятельности.

1.3. Задачи дисциплины

- изучение различных форм деловой коммуникации;
- исследование психологических особенностей закономерностей общения в бизнесе;
- изучение вербальных компонентов общения, законов публичной риторики, приемов воздействия на аудиторию и способов аргументации, правил ведения диалога;
- изучение невербальных компонентов деловой коммуникации, их роли в процессе общения и взаимодействия с вербальным содержанием;
- исследование специфики письменной деловой речи;
- изучение основ делового этикета и этики делового общения с партнерами различных наций и конфессий;
- формирование навыков общения в процессе жизнедеятельности личности.

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

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Первый
Планируемые результаты обучения Знать: 1) Основы делового общения, принципы и методы деловых коммуникаций, включая электронные методы Уметь: 1) Организовывать переговорный процесс и деловую переписку, в том числе с использованием современных средств коммуникации Владеть: 1) Навыками делового общения, этики, речевой и письменной коммуникативности, использования электронных средств		
ПК-2	Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Первый
Планируемые результаты обучения Знать: 1) Нормы делового общения и различные способы разрешения конфликтных ситуаций Уметь: 1) Повышать степень своей коммуникативности и разрешать конфликтные ситуации на основе современных технологий управления персоналом Владеть: 1) Навыкам делового общения и разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе с партнерами различных наций и конфессий		
ПК-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия,	Первый

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
	органа государственного или муниципального управления)	
Планируемые результаты обучения		
Знать:		
1) Особенности устной и письменной речи в сфере делового общения		
Уметь:		
1) Создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с нормами современного русского языка и стандартами оформления деловой документации		
Владеть:		
1) Навыками выражения мыслей и мнения в межличностном и деловом общении		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- Документирование управленческой деятельности (ОПК-4);
- Организационное поведение (ОПК-4);
- Управление человеческими ресурсами (ПК-2);
- Иностранный язык (ПК-12).

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Единство общения и профессиональной деятельности			
Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений. Связь человеческой деятельности с выработкой, хранением и передачей информации. Коммуникационный процесс, виды, функции общения. Общественные отношения: виды, формы. Общение как взаимодействие в межличностных отношениях. Личность в межличностных отношениях. Речевые и письменные средства общения.	14		12
Тема 2. Вербальные и невербальные компоненты деловой коммуникации. Ведущие характеристики современного делового стиля речи. Стили речи: официально-деловой, публицистический, научный, разговорный; их характеристика. Базовые правила речевого поведения. Психотехнические приемы, применяемые в вербальном общении. Классификация невербальных средств делового общения. Язык позы и жестов как дополнительный источник информации. Основы проксемики: зоны и дистанции в деловой коммуникации; понятие дистанцирования. Классификация зон и дистанций, разделяющих участников коммуникативного акта. Правила эффективной организации пространственной среды в деловой коммуникации.	14		14
Текущий контроль 1 (устный опрос)	2		-
Учебный модуль 2. Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению			
Тема 3. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности. Социальная перцепция. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса стереотипизации. Функции деловой беседы, ее основные цели. Виды и структура беседы.	14		14
Тема 4. Деловая переписка и разговор по телефону. Составление служебных документов и ведение деловой переписки. Требования к составлению различных видов служебной документации. Особенности стиля и оформления служебных документов. Деловое письмо, его цель. Требования к деловому письму. Структура текста делового письма и основные речевые конструкции. Методика составления резюме и коммерческих предложений: структура и речевые клише. Деловой разговор по телефону: умение слушать, виды и уровни слушания. Трудности эффективного слушания и способы их преодоления. Способы установления обратной связи в процессе слушания.	14		14

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Вопросы и ответы в деловой коммуникации.			
Текущий контроль 2 (устный опрос)	2		-
Учебный модуль 3. Средства реализации коммуникативных задач в процессе общения			
Тема 5. Имидж делового человека. Деловой этикет. Понятие имиджа. Основы делового этикета. Понятие этикетных норм. Виды этикета. Национальная специфика этикета. Общечеловеческие требования к нормам делового этикета. Элементы этикета, их характеристика и основные рекомендации. Общие рекомендации о правилах поведения и дресс-кода на различных видах приемов. Вербальные и невербальные компоненты этикетных норм и требований. Этика делового общения. Управленческая этика. Этические нормы и принципы делового взаимодействия «по вертикали» и «по горизонтали». Коммуникативная культура. Взаимосвязь общения, профессиональной деятельности и личной эффективности.	14		14
Тема 6. Деловые встречи и переговоры. Деловые совещания. Цели, задачи, виды и структура переговоров. Конструктивные приемы ведения переговоров, принятие решений по итогам, анализ результатов. Особенности ведения международных переговоров. Правила общения через переводчика. Национальные стили делового общения. Деловое совещание, его цели и задачи. Типология совещаний. Этапы подготовки к совещанию. Правила поведения на совещании для руководителя и участников. Основные приемы управления ходом дискуссии. Правила аргументации. Культура спора. Возможные причины успехов и неудач при проведении совещаний. Публичное выступление. Общие правила подготовки и проведения публичного выступления.	14		14
Текущий контроль 3 (устный опрос)	2		-
<i>Контрольная работа</i>	-		22
Промежуточная аттестация по дисциплине (дифференцированный зачет)	18		4
ВСЕГО:	108		108

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	5	4	-	-	5	0,5
2	5	6	-	-	5	0,5
3	5	6	-	-	5	0,5
4	5	6	-	-	5	1
5	5	6	-	-	5	0,5
6	5	6	-	-	5	1
ВСЕГО:		34				4

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Способы оценки основных характеристик личности (анализ ситуаций)	5	2	-	-	6	0,5
2	Особенности вербальной и невербальной коммуникации (работа в малых группах)	5	3	-	-	6	0,5
3	Роль установки и	5	2	-	-	6	0,5

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	стереотипа в формировании первого впечатления о человеке (анализ ситуаций)						
4	Составление деловых писем, коммерческих предложений, резюме (работа в малых группах)	5	4	-	-	6	1
5	Нормы делового этикета и управленческая этика (анализ ситуаций)	5	4	-	-	6	0,5
6	Тактика ведения переговоров (работа в малых группах)	5	2	-	-	6	1
ВСЕГО:			17				4

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено.

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1	Устный опрос	5	1	-	-	-	-
2	Устный опрос	5	1	-	-	-	-
3	Устный опрос	5	1	-	-	-	-
1-3	Контрольная работа	-	-	-	-	6	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	5	25			5	37
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	5	14			6	37
Написание контрольной работы	-	-			6	22
Подготовка к зачету с оценкой	5	18			6	4
ВСЕГО:		57				100

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)

занятий		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Проблемная лекция, лекция-диалог	6		2
Практические (семинарские) занятия	Анализ ситуаций профессиональной деятельности, работа в малых группах	10		2
ВСЕГО:		16		4

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность	60	<ul style="list-style-type: none"> Посещение лекций и практических (семинарских) занятий: 1 балл за каждое занятие (всего 26 занятий в семестре), максимум 26 баллов Правильное выполнение заданий: максимум 4 балла за каждое занятие (всего 9 практических занятий в семестр), максимум 36 баллов Прохождение текущего контроля: до 2 баллов за каждый правильный ответ на вопрос (1 балл – стандартный теоретический ответ, 2 балла – развернутый теоретический ответ с примерами из практической деятельности). По 5 вопросов (три опроса в семестр, каждый опрос – до 10 баллов), максимум 30 баллов Инициативность на практических занятиях: дополнительно до 8 баллов в семестр
2	Сдача зачета	40	<ul style="list-style-type: none"> Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 40 баллов Выполнение контрольной работы и контрольного задания – максимум 60 баллов
Итого (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 - 85	4 (хорошо)	
61 - 74		
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Не зачтено
40 - 50		
17 - 39	2 (неудовлетворительно)	
1 - 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Лисс Э.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Лисс Э.М., Ковальчук А.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85358.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Маслова Е.Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации [Электронный ресурс]: практикум/ Маслова Е.Л., Коленова В.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85390.html>.— ЭБС «IPRbooks».

б) дополнительная учебная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 524 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85214.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Бабаева А.В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс]/ Бабаева А.В., Мамина Р.И.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Петрополис, 2019.— 192 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>.— ЭБС «IPRbooks».

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Практические занятия [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Ветрова Ю. Н., Веселова С. А. — СПб.: СПбГУПТД, 2017.— 50 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017737, по паролю.

2. Деловое общение и методы коммуникативности. Интерактивные методы обучения [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Краснов С. А. — СПб.: СПГУТД, 2016.— 26 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2776, по паролю.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru> – по паролю

2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://publish.sutd.ru> – по паролю.

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

1. Windows 7

2. Microsoft Office Standart 2016 Russian Open No Level Academic

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

1. Стандартно оборудованная аудитория

2. Видеопроектор с экраном, компьютер

8.6. Иные сведения и (или) материалы

1. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации лекционного материала (компьютерные презентации лекций)

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами, широко используется зарубежный и отечественный опыт по соответствующей тематике. Следует вести конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.
Практические занятия	На практических занятиях разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений; навыками работы в малых группах; развивают коммуникативные навыки. Подготовка к практическим занятиям предполагает работу с конспектом лекций; нахождение правильных ответов к контрольным вопросам текущего контроля в форме опроса; подбор примеров-иллюстраций из практической деятельности по тематике дисциплины.
Самостоятельная работа	<p>Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации, а также подготовки к опросам и зачету. Самостоятельная работа выполняется индивидуально.</p> <p><i>При подготовке к дифференцированному зачету необходимо ознакомиться с демонстрационным вариантом заданий, проработать конспекты лекций и материалы практических занятий, рекомендуемую литературу, получить консультацию у</i></p>

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
	преподавателя.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОПК-4 / первый	Характеризует принципы и методы деловых коммуникаций, включая электронные методы	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (36 вопросов)
	Способен организовывать переговорный процесс и деловую переписку, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Проверочное задание	Проверочная работа (2 варианта)
	Обладает навыками делового общения, этики, устной и письменной коммуникации, в том числе с использованием современных инструментов		
ПК-2 / первый	Характеризует специфику правил и норм делового общения и различные способы разрешения конфликтных ситуаций	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (36 вопросов)
	Работает над повышением уровня собственной коммуникативности и разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом	Практическое задание	Практические задания (2 варианта)
	Демонстрирует навыки делового общения и разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в многонациональном коллективе		
ПК-12 / первый	Объясняет этапы подготовки и организации деловых переговоров с партнерами и правила построения публичного выступления для обмена опытом	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (36 вопросов)
	Составляет аннотации, писать конспекты и рефераты, логически верно, аргументировано, ясно и точно строить деловую, научную, публицистическую речь	Проверочное задание	Контрольное задание (2 варианта)
	Использует методы эффективных коммуникаций и определяет их роль в достижении стратегических целей организации		

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Контрольная работа и контрольное задание

86 - 100	5 (отлично)	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Ошибки отсутствуют. Качество исполнения всех элементов контрольной работы полностью соответствует всем требованиям. При выполнении контрольного задания проявлен критический и разносторонний подход, свидетельствующий о значительной самостоятельной работе с источниками, приведены конкретные примеры из профессиональной сферы.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>
75 – 85	4 (хорошо)	<p>Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Ошибки отсутствуют. Все элементы контрольной работы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. При выполнении контрольного задания использованы только основные рекомендованные источники информации, примеры из профессиональной сферы приведены, но источник информации не установлен.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>
61 – 74		<p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. При выполнении контрольного задания использованы только основные рекомендованные источники информации, приведены условные примеры.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>
51 - 60	3 (удовлетворительно)	<p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Работа выполнена полностью, но есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое. При выполнении контрольного задания использованы только основные рекомендованные источники информации, примеры из профессиональной сферы отсутствуют.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>
40 – 50		<p>Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Работа выполнена полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления работы. При выполнении контрольного задания использован только один рекомендованный источник информации, примеры из профессиональной сферы отсутствуют.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	<p>Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки.</p> <p>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов работы, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления работы. Контрольное задание не выполнено.</p> <p>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>
1 – 16		<p>Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины.</p> <p>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Содержание работы полностью не соответствует заданию. Контрольное задание не выполнено.</p> <p>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>
0		<p>Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого</p>	<p>Представление чужой работы (контрольного задания), плагиат, либо отказ от представления работы</p>

	человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	(контрольного задания). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
--	---	---

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов, разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1.	Понятие, и виды общения	1
2.	Сущность и особенности делового общения	1
3.	Средства и стили общения	1
4.	Виды и структура коммуникаций. Межличностная и массовая коммуникация: сходства и различия	1
5.	Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения	1
6.	Речевые и письменные средства общения	1
7.	Стили речи: официально-деловой, публицистический, научный, разговорный; их характеристика	2
8.	Мимика и взгляд, язык позы и жестов в деловом общении	2
9.	Зоны и дистанции в деловой коммуникации.	2
10.	Организация пространственной среды в деловом общении	2
11.	Визитная карточка: функции, особенности оформления и вручения	2
12.	Базовые правила речевого поведения	2
13.	Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению	3
14.	Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны»	3
15.	Формы делового общения: деловая беседа, переговоры, совещание и собрание, дискуссия	3
16.	Функции деловой беседы, ее основные цели	3
17.	Виды и структура беседы.	3
18.	Содержание и значение процесса стереотипизации	3
19.	Деловое общение по телефону	4
20.	Слушание в деловой коммуникации. Техники вербализации	4
21.	Вопросы в коммуникации: функции и виды. Техники постановки вопросов	4
22.	Работа с современной деловой документацией	4
23.	Требования к деловому письму. Структура текста делового письма и основные речевые конструкции	4
24.	Методика составления резюме и коммерческих предложений: структура и речевые клише	4
25.	Этика и этикет. Виды этикета	5
26.	Этика делового общения. Противоречия между этикой и бизнесом	5
27.	Этические нормы и принципы делового взаимодействия «по вертикали» и «по горизонтали»	5
28.	Элементы речевого этикета, их характеристика и основные рекомендации	5
29.	Требования к имиджу делового человека	5
30.	Правила поведения и дресс-кода на различных видах приемов	5
31.	Деловые совещания, классификация. Подготовка и проведение деловых совещаний	6
32.	Понятие дискуссии: этапы и особенности проведения	6
33.	Национальные стили делового общения.	6
34.	Пресс-конференция, презентация, выставка: общие принципы и особенности организации	6
35.	Деловые переговоры. Подготовка, техника, тактика и стратегия ведения переговоров. Проведение переговоров по протоколу	6
36.	Модели переговоров с деловыми иностранными партнерами. Изменения в общей схеме переговоров.	6

Вариант тестовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Не предусмотрен.

10.2.2. Перечень тем докладов (рефератов, эссе, пр.), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Не предусмотрены.

Вариант типовых заданий (задач, кейсов), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Практическое задание

№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ
1	<p>Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. спокойной рабочей беседы; 2. для короткого конкретного разговора с подчиненным; 3. для совместной работы с документами. <p>Поясните, почему одна из позиций не может быть использована в заданных ситуациях? В какой ситуации она уместна?</p> 	<p>1) – а 2) - г 3) – б</p> <p>Позиция в: отсутствует прямой зрительный контакт, большое расстояние между собеседниками создает коммуникативный барьер, а также предполагает индивидуальную, а не совместную работу с документами</p>
2	<p>Как Вы считаете, если решение может быть принято раньше, чем выслушаны все члены группы, это может привести к....(отметьте ваши варианты и приведите по два аргумента в защиту своей позиции)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. незаинтересованности членов группы в выполнении принятого решения; 2. поддержке членами группы мнения руководителя; 3. скрытому «саботажу» в процессе выполнения решения; 4. экономии времени; 5. повышению сплоченности группы. 	<p>1, 3, 5</p> <p>Помимо определения правильного ответа следует привести шесть развернутых аргументов</p>
3	<p>Устроившись на работу и познакомившись с работниками своего отдела, мне пришлось делать ксерокопии документов в другом отделе. И когда я туда приходил, то не считал нужным здороваться с находящимися там людьми, я делал свое дело и так же молча уходил. Я просто не считал эту, казалось бы формальность, для меня важной. Там работали люди, с которыми я в принципе по работе не пересекался. Но получилось так, что по определенным причинам моё рабочее место перенесли в тот кабинет, где я делал ксерокопии, и мне стало просто необходимо наладить контакт с сотрудниками того отдела. И это оказалось для меня достаточно проблематично, так как у людей, на тот момент, сложилось обо мне негативное мнение, сослуживцы посчитали меня невежливым и не коммуникабельной личностью, с завышенной самооценкой и поэтому на какой-либо контакт со мной шли с неохотой и только в крайней необходимости. Такое поведение значительно оттолкнуло от меня людей, они составили для себя обо мне негативное представление, и на протяжении всей моей работы на том предприятии контакт с сослуживцами был для меня очень сложен.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите механизм восприятия партнеров по общению. 2. Определите, какие ошибки совершили а) рассказчик; б) сотрудники отдела 	<p>1. Социальная перцепция. 2. а) Ошибка атрибуции. б) Неправильное первое впечатление затруднило дальнейшее общение с рассказчиком (ошибки по факторам превосходства, привлекательности и отношения к ним).</p>
4	<p>Составьте деловое письмо от имени директора ООО «Печать» Смирнова Петра Ивановича одному из деловых партнеров:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) письмо-заявка в администрацию Кировского района г. Санкт-Петербурга на участие в книжной ярмарке для микрорайона 13-19 марта 2014 года. 2) письмо-просьба в администрацию Кировского района г. Санкт-Петербурга о возможности выделения стенда для размещения книжной продукции участника книжной ярмарки для микрорайона 13-19 марта 2014 года; 2) письмо-приглашение жителям микрорайона с предложением принять участие в книжной ярмарке; 4) письмо-предложение директору районной библиотеки о выступлении с приветственным словом на открытии стенда ООО «Печать» в рамках книжной ярмарки для жителей микрорайона 13 марта 2014 года 	<p>Требования к деловому письму:</p> <ul style="list-style-type: none"> • не более 1-1.5 страниц машинописного текста; • четкость и ясность изложенной информации; • краткость предложений в тексте, отсутствие лишних прилагательных, наречий; • письмо должно отображать выгодно подчеркивать преимущества ООО «Печать». <p>Схема делового письма:</p> <ul style="list-style-type: none"> • адресат; • тема письма; • заголовок, обращение; • основной текст письма; • заключительная формула вежливости; • подпись отправителя; • инициалы автора письма и исполнителя; • указание на приложения; • уведомление на наличие копий.

Контрольные задания

№ п/п	Условия типовых кейсов	Ответ																														
1	<p>Компания ООО «Печать» решила перевести производство в страны Средней Азии. Местом дислокации был выбран Таджикистан. Руководство надеялось, что в данном случае не будет никаких проблем в плане кросскультурных коммуникаций, так как существуют многолетние дружеские межгосударственные отношения, большинство специалистов – русскоязычные и получили образование еще в советских вузах. Однако, с первых дней работы возникли проблемы во взаимопонимании между специалистами из России и Таджикистана. Оказалось, что молодое поколение специалистов недостаточно владеет русским языком и не имеют достаточной компетенции. В связи с возникшей проблемой собрали руководство компании на совещание, в ходе которого были выдвинуты следующие варианты решения проблемы:</p> <p>1) Уволить всех работников –таджиков, не удовлетворяющих руководство и принять новых, но уже соответствующих всем требованиям, путем прохождения экзаменов на знание русского языка и профессиональных тестов.</p> <p>2) Уволить всех работников-таджиков и пригласить специалистов из России, полностью укомплектовав ими штат.</p> <p>3) Организовать курсы повышения квалификации и обучения русскому языку для уже имеющихся работников и работать с ними в одной команде и дальше.</p>	<p>Вариант решения 3 наиболее приемлем с позиции толерантности и является самым экономичным.</p> <p><i>Помимо определения правильного ответа следует привести несколько развернутых аргументов в пользу данного варианта.</i></p>																														
2	<p>Для каждой приведенной ситуации</p> <p>1. выберите, когда имеет смысл использовать нейтральные реплики, показывающие собеседнику, что вы его внимательно слушаете, а когда прибегать к активному (рефлексивному) слушанию.</p> <p>2. какие фразы, по вашему мнению, могут быть здесь уместны.</p> <p>А.Собеседник горит желанием высказать свою точку зрения. Б. Вы хотели бы проверить точность своего понимания. В. Собеседник хочет выговориться по поводу своих переживаний. Г. Вам непонятны некоторые высказывания. Д. Вы обсуждаете спорный вопрос. Е. Собеседнику сложно выразить словами то, что его волнует Ж. Собеседник слишком болтлив и бесцеремонен З. Человек застенчив и неуверен И. Вы хотите как можно больше узнать о человеке</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ситуации</th> <th>нейтральные реплики (Н) или активное слушание (А)</th> <th>Реплики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Н</td> <td>Ваши предложения?</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>А</td> <td>Итак...</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Н</td> <td>Да-да, конечно</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>А</td> <td>Поясните, пожалуйста...</td> </tr> <tr> <td>Д</td> <td>А</td> <td>Почему Вы так считаете?</td> </tr> <tr> <td>Е</td> <td>Н</td> <td>Продолжайте</td> </tr> <tr> <td>Ж</td> <td>А</td> <td>То есть Вы думаете, что...</td> </tr> <tr> <td>З</td> <td>Н</td> <td>Продолжайте</td> </tr> <tr> <td>И</td> <td>А</td> <td>Расскажите поподробнее о себе</td> </tr> </tbody> </table>	Ситуации	нейтральные реплики (Н) или активное слушание (А)	Реплики	А	Н	Ваши предложения?	Б	А	Итак...	В	Н	Да-да, конечно	Г	А	Поясните, пожалуйста...	Д	А	Почему Вы так считаете?	Е	Н	Продолжайте	Ж	А	То есть Вы думаете, что...	З	Н	Продолжайте	И	А	Расскажите поподробнее о себе
Ситуации	нейтральные реплики (Н) или активное слушание (А)	Реплики																														
А	Н	Ваши предложения?																														
Б	А	Итак...																														
В	Н	Да-да, конечно																														
Г	А	Поясните, пожалуйста...																														
Д	А	Почему Вы так считаете?																														
Е	Н	Продолжайте																														
Ж	А	То есть Вы думаете, что...																														
З	Н	Продолжайте																														
И	А	Расскажите поподробнее о себе																														

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче зачета и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета).

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная*

10.3.3. Особенности проведения зачета

- Обучающемуся предоставляется возможность пользоваться конспектом лекций и записями материалов практических занятий.
- Контрольную работу и контрольные задания обучающиеся выполняют самостоятельно в рамках подготовки к зачету (варианты заданий сообщаются преподавателем заранее), непосредственно на зачет обучающиеся приходят с готовыми вариантами ответов.
- Время, отводимое на подготовку ответа, составляет не более 40 минут. После ответа при необходимости может быть задан дополнительный теоретический вопрос.