

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.05.2021 11:49:04
Уникальный программный код:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра гуманитарных дисциплин



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.Д. Серяков

«27» августа 2021 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки
38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

профиль подготовки: менеджмент организации

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Москва – 2021

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Автор: Доцент кафедры экономики и менеджмента, к.э.н., доцент, Денисова Н.А

Программа одобрена на заседании кафедры экономики и менеджмента «17» августа 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой
экономики и менеджмента



Д.С. Полянский

Внесение изменений и дополнений

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

« » _____ 20__г., протокол № _____

Заведующий кафедрой _____

Внесение изменений и дополнений

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

« » _____ 20__г., протокол № _____

Заведующий кафедрой _____

Внесение изменений и дополнений

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

« » _____ 20__г., протокол № _____

Заведующий кафедрой _____

Внесение изменений и дополнений

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

« » _____ 20__г., протокол № _____

Заведующий кафедрой _____

Внесение изменений и дополнений

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

« » _____ 20__г., протокол № _____

Заведующий кафедрой _____

1. Наименование дисциплины:

Деловые коммуникации.

1.1. Цели освоения дисциплины:

- расширить представления студентов о нравственных правилах поведения, содействовать развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего менеджера, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

1.2. Задачи дисциплины:

- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

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

В результате обучения, обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

ПК-12 – способность 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, органа государственного или муниципального управления).

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		
	<u>знать</u>	<u>уметь</u>	<u>владеть</u>
способность 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, органа государственного или муниципального управления). (ПК-12)	- основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности; - национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения. З-(ПК-12)	- руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности и применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера; У-(ПК-12)	- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, а так же навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета В-(ПК-12).

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Б1.В.ДВ.1.2 Блок 1. Вариативная часть. «Деловые коммуникации» является обязательной дисциплиной вариативной части Блока 1 учебного плана. Темы курса «Деловые коммуникации» связаны с соответствующими темами дисциплины «Ведение деловой документации», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

4. 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.

Дисциплина предполагает изучение 4 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы (72 часа).

№ п/п	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	контроль	
			в з.е.	в часах	Всего	лекции /*	семинары, ПЗ/*	квп.раб/контр. раб		часы	вид
1.	Очная	4	2	72	36	16/4*	20/8*	-	36	-	Зачет с оценкой (4 часа)
2.	Очно-заочная	5	2	72	28	12/4*	16/8*	-	44	-	Зачет с оценкой (4 часа)
3.	Заочная	4-5	2	72	10	4/4*	6/8*	-	58	4	Зачет с оценкой (4 часа)

* в том числе интерактивные занятия (ИЗ)

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

Для обеспечения глубокой методологической, теоретической и практической подготовки студентов дисциплина сгруппирована по темам. Каждая тема раскрывается через установочную лекцию, практическое занятие или семинар, а также в ходе самостоятельной работы студентов.

Очная форма обучения

Разделы и темы дисциплины	Всего часов учебных занятий	В т.ч. аудиторных	В том числе по видам учебных занятий			Отчетность	Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
			Лекции	Семинары/ПЗ	Занятия в ИФ			
3 семестр								
<i>РАЗДЕЛ 1. Деньги</i>								
ТЕМА 1. Общее представление о деловой коммуникации.	20	10	4/1*	6/2*			10	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 2. Эффективная коммуникация	16	8	4/1*	4/1*			8	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 3. Этика и психология делового общения	20	10	4/1*	6/1*			10	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 4. Деловые переговоры	16	8	4/1*	4/1*			8	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
Зачет с оценкой		4				4	4	3-(ПК-12)

								У-(ПК-12) В-(ПК-12)
Итого за 5 семестр	72	36	16/4*	20/8*			36	

Очно-заочная форма обучения

Номера и наименование разделов и тем	Всего часов учебных занятий по расписанию	В том числе учебных занятий с преподавателем	Из них по видам учебных занятий		контроль	Время, отводимое на самостоятельную работу	Формируемые компетенции
			Лекции/ ИЗ*	Семинары Практические занятия/ ИЗ*			
5 семестр							
ТЕМА 1. Общее представление о деловой коммуникации.	20	8	4/1*	4/2*	-	12	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 2. Эффективная коммуникация	16	6	2/1*	4/1*	-	10	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 3. Этика и психология делового общения	20	8	4/1*	4/1*	-	12	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 4. Деловые переговоры	16	6	2/1*	4/1*	-	10	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
Зачет с оценкой:							
Итого по дисциплине:	72	28	12/4*	16/8*	-	44	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)

Заочная форма обучения

Номера и наименование разделов и тем	Всего часов учебных занятий по расписанию	В том числе учебных занятий с преподавателем	Из них по видам учебных занятий		контроль	Время, отводимое на самостоятельную работу	Формируемые компетенции
			Лекции/ ИЗ†	Семинары Практические занятия/ ИЗ*			
4-5 семестр							
ТЕМА 1. Общее представление о деловой коммуникации.	21	3	1/1*	2/2*	-	18	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 2. Эффективная коммуникация	14	2	1/1*	1/1*	-	12	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)

* В том числе интерактивные занятия (ИЗ)

† В том числе интерактивные занятия (ИЗ)

ТЕМА 3. Этика и психология делового общения	19	3	1/1*	2/1*	-	16	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
ТЕМА 4. Деловые переговоры	14	2	1/1*	1/1*	-	12	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)
Зачет с оценкой:	4				4		
Итого по дисциплине:	72	10	4/4*	6/8*	4	58	3-(ПК-12) У-(ПК-12) В-(ПК-12)

5.1. Краткое содержание учебной дисциплины

Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации 3-(ПК-12),У-(ПК-12),В-(ПК-12)

Понятие делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.

Тема 2. Эффективная коммуникация 3-(ПК-12),У-(ПК-12),В-(ПК-12)

Характеристики делового общения. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Эмпатия. Коммуникативная компетентность специалиста.

Тема 3. Этика и психология делового общения 3-(ПК-12),У-(ПК-12),В-(ПК-12)

Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.

Тема 4. Деловые переговоры 3-(ПК-12),У-(ПК-12),В-(ПК-12)

Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

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

Одним из основных видов деятельности обучающегося является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных

разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы обучающийся должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Обучающийся, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа обучающихся должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с календарным планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т. д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Общие рекомендации по изучению литературы.

1) Всю учебную литературу желательно изучать «под конспект». Чтение литературы, не сопровождаемое конспектированием, даже пусть самым кратким – бесполезная работа. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и формулированию учебного материала.

2) Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но пытаться кратко излагать своими словами содержание ответа, при этом максимально его структурируя и используя символы и условные обозначения. Копирование и заучивание неосмысленного текста трудоемко и, по большому счету, не имеет большой познавательной и практической ценности.

3) При написании конспекта используется тетрадь, поля в которой обязательны. Страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения и т. д.

4) В идеале должен получиться полный конспект по программе дисциплины, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.

5) При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении установочных лекций и консультаций, либо в индивидуальном порядке.

6) При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда следует уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.

7) При написании учебного конспекта обязательно указывать все прорабатываемые источники, автора, название, дату и место издания, с указанием использованных страниц.

6.2 Темы, выносимые на самостоятельную работу

З-(ПК-12),У-(ПК-12),В-(ПК-12)

1. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.
2. Коммуникативная компетентность специалиста.
3. Коммуникативные умения участников делового общения.
4. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
способность организовывать 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, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)	Владеть: навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, а так же навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета В-(ПК-12)	Практическое задание	Вопросы к зачету
	Уметь: руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности и применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера; У-(ПК-12)	Реферат	
	Знать: - основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности; - национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения. З-(ПК-12)	Тест	

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

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2	3	4	5
способность 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, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)	Владеть: навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, а также навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета В-(ПК-12)	Не владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, а также навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета	Частично владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, а также навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета	Владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, а также навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета	Свободно владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, а также навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета
	Уметь: руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности и применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера У-(ПК-12)	Не умеет руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности и применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера	Частично умеет руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности и применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера	Умеет руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности и применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера	Свободно умеет руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности и применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера
	Знать: основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое пове-	Не знает основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое пове-	Частично знает основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое пове-	Знает основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое пове-	Отлично знает основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в

	<p>дение и взаимодействие в профессиональной деятельности;</p> <p>- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения.</p> <p>З-(ПК-12)</p>	<p>дение и взаимодействие в профессиональной деятельности;</p> <p>- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения.</p>	<p>дение и взаимодействие в профессиональной деятельности;</p> <p>- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения.</p>	<p>дение и взаимодействие в профессиональной деятельности;</p> <p>- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения.</p>	<p>профессиональной деятельности;</p> <p>- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения.</p>
--	--	--	--	--	---

7.1 ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Тестовые задания по дисциплине:

Тестовые задания предназначены для выделения основных положений каждой темы, понимания норм действующего законодательства РФ о налогах и сборах, повторения и закрепления учебного материала, проверки знаний, контроля остаточных знаний.

Тесты составлены по всем темам программы учебной дисциплины.

З-(ПК-12)

Тема 1. Общее представление о деловой коммуникации

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

- 1) Критика собеседника недопустима
- 2) Использование литературного стиля, грамотная речь
- 3) Использование домислов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата
- 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных

2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:

- 1) Грамотная речь, понятная собеседнику
- 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни
- 3) Умение культурно вести себя в обществе
- 4) Следование требованиям моды

3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКСиТ бывают:

- 1) только негативными
- 2) только позитивными
- 3) негативными и позитивными
- 4) негативными, в редких случаях позитивными.

4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

- 1) компромисс
- 2) конкуренция
- 3) сотрудничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:

- 1) «разговор ведите при свидетелях»
- 2) «сохраняйте ровный тон»
- 3) «найдите повод для похвалы»
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?

- 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту
- 2) Использование подарка может снять недопонимание
- 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться
- 4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство

7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:

- 1) авторитет
- 2) самоуничижение
- 3) авторитаризм
- 4) конформизм

8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Социальная справедливость
- 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач
- 3) Служебная ответственность
- 4) Жесткая дисциплина

9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Суверенность личности
- 2) Умение приспособливаться, если того требует ситуация
- 3) Бескомпромиссность
- 4) Бережное отношение к природе

10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости.

- 1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности
- 2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу
- 3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу
- 4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач

11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.

- 1) Самоотдача в работе
- 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды

3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей

4) Умение говорить правду «в глаза»

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.

1) Разумное соотнесение личных целей работников с целями предприятия

2) Сознательная трудовая дисциплина

3) «Круговая порука»

4) Пристрастие к спиртным напиткам – личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.

1) Эстетизация рабочих мест

2) Наставничество

3) Субъективный подход руководителя

4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.

1) Моральное убеждение

2) Нравственные примеры

3) Повышенная требовательность

4) Общественные поручения

15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.

1) Является однажды заданным

2) Правдоподобен

3) Имеет точный адрес

4) Консервативен

16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.

1) Компетентность

2) Порядочность

3) Жесткость и бескомпромиссность

4) Надежность

17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.

1) Социальный архитектор

2) «Птица страус»

3) «Педант»

4) Лидер-кризисник

18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства

1) «Посредник»

2) Специалист по командообразованию

3) «Кабан»

4) «Жучок»

5) Реформатор

19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:

1) личностные трения между сотрудниками

2) противоречивость должностных инструкций

3) различия в уровне образования и культуры сотрудников

4) отсутствие единомышленников в коллективе

20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:

- 1) депрессия
- 2) конфликт
- 3) альтернатива
- 4) аналогия

21. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:

- 1) коммуникации
- 2) наличие неформальных групп
- 3) отсутствие единомышленников в коллективе
- 4) стремление к лидерству

Тема 3. Этика и психология делового общения

1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?

- 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией
- 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников
- 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы
- 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников

2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.

- 1) Является формальным
- 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно
- 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения
- 4) Решение проблем личностного плана

3. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.

- 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей
- 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно
- 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему
- 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата

4. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?

- 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения
- 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса
- 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы
- 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата

5. Укажите формы делового общения.

- 1) Прием подчиненных
- 2) Встреча
- 3) Публичное выступление
- 4) Деловое совещание
- 5) Спор

6. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.

- 1) Заранее определяется тема выступления и его цели
- 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории
- 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция
- 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.

- 1) Установление места и времени встречи
- 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения
- 3) Подведение итогов беседы
- 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.

- 1) Совещание с целью принятия решений
- 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов
- 3) Информационное совещание
- 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия

9. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.

- 1) «Родитель» - «Ребенок»
- 2) «Взрослый» - «Взрослый»
- 3) «Ребенок» - «Ребенок»
- 4) «Ребенок» - «Родитель»

10. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.

- 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров
- 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров
- 3) Поиск партнеров
- 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения

11. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?

- 1) Подбор специалистов в состав делегации
- 2) Выбор деловых костюмов
- 3) Подготовка документов, образцов изделий
- 4) Уточнение погодных условий

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.

- 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками
- 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров
- 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций
- 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.

- 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров
- 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.

3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.

4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.

1) Использование мнений авторитетных экспертов

2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам

3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами

4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей

15. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:

1) публичное выступление

2) деловые переговоры

3) неформальная вечеринка сотрудников.

4) беседа с клиентом

16. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это

1) коммуникативная культура

2) культура деловой переписки

3) культура речи.

4) культура обслуживания клиентов

17. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:

1) сразу

2) после 5-го звонка

3) до 4-го звонка

4) выждав несколько минут

18. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:

1) инициатор разговора

2) тот человек, которому звонили

3) более молодой

4) более вежливый

19. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:

1) говорите.

2) Алло.

3) называете организацию, подразделение, свое имя.

4) да, я вас слушаю.

20. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо

1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.

2) попросить звонившего перезвонить позже.

3) проигнорировать звонок.

4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

Критерии оценки теста:

Количество ошибок	Оценка
0-1	Отлично
1-3	Хорошо
3-7	Удовлетворительно
более 7-ми ошибок	Неудовлетворительно

7.1.2. Задания для оценки умений

Тематика рефератов, докладов

Реферат (нем. Referat от лат. referre «докладывать, сообщать») - доклад или презентация по определённой теме, где собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи. Различают два вида рефератов: продуктивные и репродуктивные. Репродуктивный реферат воспроизводит содержание первичного текста. Продуктивный содержит творческое или критическое осмысление реферируемого источника. Репродуктивные рефераты можно разделить еще на два вида: реферат-конспект и реферат-резюме. Реферат-конспект содержит фактическую информацию в обобщённом виде, иллюстрированный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения. Реферат-резюме содержит только основные положения данной темы.

В продуктивных рефератах выделяют реферат-доклад и реферат-обзор. Реферат-обзор составляется на основе нескольких источников и сопоставляет различные точки зрения по данному вопросу. В реферате-докладе, наряду с анализом информации первоисточника, есть объективная оценка проблемы; этот реферат имеет развёрнутый характер.

У-(ПК-12)

1. Основные принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила делового телефонного разговора.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
8. Основные принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование делового имиджа в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.

Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении психологических знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Темы практических занятий

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения практических умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Перечень практических заданий **В-(ПК-12)**

Тема 2. Эффективная коммуникация

1. Требования, предъявляемые к руководителю.
2. Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе.
3. Стили управления руководителей.
4. Характеристики делового общения.
5. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения.
6. Барьеры делового взаимодействия.
7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
8. Коммуникативная компетентность специалиста.

Тема 3. Этика и психология делового общения

1. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.
2. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.
3. Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.
4. Манеры поведения в процессе делового общения.
5. Соблюдение принципов эффективного слушания.

Тема 4. Деловые переговоры

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу,

	уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2 ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Задания к экзамену

Задания для оценки знаний

З - (ПК-12)

1. Понятие и средства деловой коммуникации.
2. Функции языка в общении.
3. Виды речевой деятельности. Формы языка и стили речи.
4. Трудности эффективного слушания.
5. Рекомендации для эффективного слушания.
6. Вопросы в деловой коммуникации.
7. Признаки и характеристики делового общения.
8. Барьеры эффективной коммуникации.
9. Понятие коммуникативной компетентности специалиста.
10. Средства психологического воздействия, уровни, цели.
11. Приемы, стимулирующие общение.
12. Деловая беседа, цели и задачи.
13. Структурная организация беседы.
14. Публичная речь и презентация.
15. Понятие деловых писем и их классификация.
16. Тактика правильной критики.
17. Правила и тактика ведения спора.
18. Характеристика конфликтов.
19. Структура конфликтов.
20. Стили поведения в конфликтной ситуации.
21. Знаки внимания и правила их использования.

Задания для оценки умений и навыков

У- (ПК-12), В- (ПК-12),

Упражнение 1. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и м. лиции.

2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.

3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.

4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.

5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

Упражнение 2. Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничениям.

2. Соответствие собеседников ролевому амплу (начальника, врача, милиционера).

3. Нормативность языковых средств.

4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.

5. Повышенная роль этикета.

Упражнение 3. Представьте, что по вине управления кадров приказ о выплате стипендии студентам и заработной платы преподавателям был издан на неделю позднее, чем это требовалось. Соответственно студенты и преподаватели не получили своевременно положенные им деньги.

Подготовьте проект служебной записки для ректора от имени директора Вашего института (факультета).

Подготовьте проект соответствующего приказа ректора, не забыв включить в него сведения о визировании.

Упражнение 4. Представьте, что из-за бюрократов из Министерства с опозданием на неделю пришли деньги для выплаты заработной платы и стипендий.

Подготовьте проект писем от имени профсоюзной организации и от имени ректора университета в соответствующие инстанции. Кто должен завизировать и подписать эти письма?

Упражнение 5. Какие постулаты нарушены в данном тексте?

Забудьте о стандартном мытье окон (изображение тряпки). Ведь появился новый «Glimpse» с содержанием спирта!

Действительно ли с появлением «Glimpse» о тряпке можно забыть?

Почему моющее средство противопоставляется тряпке, а недругим моющим средствам?

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Про-	Глубокое освоение программного материала, логи-	Отлично/зачтено

двинутый	чески стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	
----------	---	--

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) Основная учебная литература:

1. Титова Л.Г. Деловое общение: учеб. пособие для вузов. – М.: Юнити-Дана, 2016.
2. Шевелёва О.В. Организация ведения переговоров: учеб. пособие. – М.: Советский спорт, 2014.
3. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2014.

б) Дополнительная учебная литература:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2011.
2. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для бакалавров. – М.: Юрайт, 2014.
3. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / ред. Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. – М.: Юрайт, 2013.
4. Психология и этика делового общения: учебник / ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Юнити-Дана, 2010.
5. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов и др. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2010.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

https://studfiles.net	Файловый архив для студентов
http://www.aup.ru/books/i015.htm	Электронные книги по деловому общению и этикету
http://www.nns.ru	Национальная электронная библиотека

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют

преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными

ми возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

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

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компью-

терного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security

Информационно-справочные системы:

- Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии»;
- справочная правовая система «ГАРАНТ».

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

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной ПК, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа <ul style="list-style-type: none">- доска- стол преподавателя- кресло для преподавателя- трибуна- комплекты учебной мебели- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер- принтер- учебно-наглядные пособия- шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации <ul style="list-style-type: none">- доска- стол преподавателя- кресло для преподавателя- трибуна- комплекты учебной мебели- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер- принтер

<ul style="list-style-type: none"> - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security, Справочно-правовая система «Гарант».</p>
<p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security, Справочно-правовая система «Гарант».</p>
<p>Актальный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security.</p>
<p>Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> - стеллажи - учебное оборудование