

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ткачева Татьяна Юрьевна

Должность: декан ФЭиМ

Дата подписания: 18.09.2024 19:41:24

Уникальный программный ключ:

73ec3e90d2fc287e0185b8571569dffca4822a95099bачh11112ac130be7e3d6

Аннотация к рабочей программе

дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка»

Цель преподавания дисциплины

Развитие коммуникативной компетентности, заключающейся в готовности и способности личности использовать совокупность знаний, умений и навыков, способствующих установлению эффективных бизнес - связей в деятельности менеджера, эффективно решающего профессиональные задачи.

Задачи изучения дисциплины

- формирование навыков ведения деловой переписки на русском и иностранных языках;
- овладение коммуникативными приемами и техниками делового общения различного уровня и с различными типами партнеров;
- изучение методов и технологий составления деловой переписки в практической деятельности организации;
- формирование навыков по разработке и внедрению предложений по совершенствованию организации документооборота;
- получение опыта участия в публичных мероприятиях с использованием различных видов бизнес-коммуникаций (деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций) с использованием современных средств коммуникации.

Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

- ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции (УК-4.3);
- представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях (УК-4.4);
- разрабатывает предложения по совершенствованию управления организацией и эффективному выявлению и использованию имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации, действующими системами и методами управления, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и организации документооборота (ПК-2.1)
- применяет современный инструментарий анализа и моделирования бизнес-процессов, методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации (ПК-3.1);

- применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации (ПК-3.3).

Разделы дисциплины

Понятие и сущность коммуникации. Схема коммуникативного процесса. Участники коммуникационного процесса. Коммуникация в системе управления. Понятие бизнес - коммуникации и их отличие от общения. Принципы эффективных бизнес-коммуникаций. Модели, формы, функции и средства бизнес-коммуникаций. Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации. Семантика невербальной коммуникации. Виды вербальных средств общения. Формы вербальной коммуникации: внешняя и внутренняя речь, устная и письменная речь. Функции и виды речевой деятельности. Понятие и сущность невербальной коммуникации. Структура средств невербальной коммуникации. Формы и виды невербальной коммуникации. Разнообразие невербальных средств. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации. Основные формы устных бизнес-коммуникаций: деловые переговоры, деловые беседы, совещания деловая телефонная коммуникация; презентация, выставка, конференции. Общие этапы проведения бизнес-коммуникаций. Требования к устной коммуникации в деловой среде. Порядок, виды и формы проведения деловой беседы. Порядок, виды и формы проведения делового совещания. Порядок, виды и формы проведения деловых переговоров. Порядок, виды и формы проведения деловых телефонных коммуникаций, презентаций, выставок. Инновационные формы бизнес-коммуникаций. Понятие и сущность деловой переписки. Виды, средства и каналы передачи письменных бизнес-коммуникаций. Отличительные признаки письменной речи (четкая структура, логика изложения, полнота языкового выражения). Виды деловой переписки. Порядок ведения деловой переписки. Преимущества и недостатки деловой переписки. Организаци документооборота. Понятие коммуникативных барьеров. Причины возникновения коммуникативных барьеров и конфликтов в общении. Навыки и умения, необходимые руководителю для успешности делового общения. Факторы повышения эффективности коммуникации. Пути преодоления коммуникативных барьеров. Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета. Правила делового этикета. Нетикет. Проведение переговоров как коммуникативный процесс. Мастерство личной презентации. Проблемы деловой этики в России.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)



Т.Ю. Ткачева

(подпись, инициалы, фамилия)

«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Бизнес-коммуникации и деловая переписка

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент,

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент направления подготовки (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 25.06.2021 г.)

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент направления подготовки (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом» на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента протокол № 1 от 31.08.2021 г.

И.о. зав. кафедрой Региональной
экономики и менеджмента
к.э.н., доцент



Положенцева Ю.С.

Разработчик программы
к.э.н., доцент



Андросова И.В.

Согласовано:

Директор научной библиотеки



Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2022 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № 23 «05» 07 2022 г.

Зав. кафедрой региональной экономики и менеджмента
к.э.н., доцент



Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «27» 02 2023 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № 20 «23» 06 2023 г.

Зав. кафедрой региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Положенцева Ю.С.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Развитие коммуникативной компетентности, заключающейся в готовности и способности личности использовать совокупность знаний, умений и навыков, способствующих установлению эффективных бизнес - связей в деятельности менеджера, эффективно решающего профессиональные задачи.

1.2 Задачи дисциплины

1. Формирование навыков ведения деловой переписки на русском и иностранных языках.

2. Овладение коммуникативными приемами и техниками делового общения различного уровня и с различными типами партнеров.

3. Изучение методов и технологий составления деловой переписки в практической деятельности организации.

4. Формирование навыков по разработке и внедрению предложений по совершенствованию организации документооборота.

5. Получение опыта участия в публичных мероприятиях с использованием различных видов бизнес-коммуникаций (деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций) с использованием современных средств коммуникации.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4.3	Знать: виды деловой переписки; классификацию деловой коммуникации; этапы прохождения корреспонденции Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	официальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	различных уровнях; осуществлять деловую переписку на русском и иностранных языках; формировать деловую корреспонденцию на различных уровнях Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками деловой переписки; способами навыками ведения деловой переписки в формате корреспонденции на русском и иностранных языках; современными навыками информационного обеспечения процессов бизнес-коммуникаций
		УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Знать: особенности и типы участников коммуникационных процессов; принципы и закономерности процессов публичных бизнес - коммуникаций; особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа Уметь: самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями; выявлять основные закономерности общения в профессиональной деятельности Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками публичных выступлений; навыками организации коммуникационных мероприятий; навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ПК-2	Способен осуществлять тактическое управление процессами организации (бизнеса)	ПК-2.1 Разрабатывает предложения по совершенствованию управления организацией и эффективному выявлению и использованию имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации, действующими системами и методами управления, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и организации документооборота	Знать: принципы постановки и организации документооборота; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; единую систему технологической документации; Уметь: ориентироваться в документообороте организации; анализировать документацию в организации; разрабатывать предложения по повышению эффективности документооборота; выявлять основные проблемы в организационно-распорядительной документации Владеть (или Иметь опыт деятельности): методами анализа документации в организации; современными навыками информационного обеспечения документооборота; навыками обработки документации организации
ПК-3	Способен анализировать и моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации, при управлении проектом, программой внедрения инноваций и организационных изменений	ПК-3.1 Применяет современный инструментальный анализ и моделирования бизнес-процессов, методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации	Знать: основы построения коммуникационной политики организации при анализе бизнес-процессов; проекты в управлении бизнеса Уметь: моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях); ориентироваться в рыночных условиях и используя отличные предметные знания, осуществить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения управленческих задач

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикато- рами достижения компе- тенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>Владеть (или Иметь опыт деятельности): инструментарием анализа бизнес-процессов при формировании коммуникационной политики организации</p>
		<p>ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации</p>	<p>Знать: основы и принципы межличностных, групповых и организационных коммуникаций в бизнесе; основы управления коммуникационными проектами; классификацию бизнес-коммуникаций</p> <p>Уметь: организовывать командное взаимодействие для решения для совершенствования бизнес-процессов организации; применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности): методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; навыками проведения переговоров с потенциальными партнерами для сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов.</p>

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» входит в формируемую участниками образовательных отношений часть блока 1 «Дисциплины (модули)», основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент направления подготовки (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом». Дисциплина изучается на 1 курсе в 2 семестре.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	54
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	53,9
Контроль (подготовка к зачету)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам
(разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	Понятие и сущность коммуникации. Схема коммуникативного процесса. Участники коммуникационного процесса. Коммуникация в системе управления. Понятие бизнес - коммуникации и их отличие от общения. Принципы эффективных бизнес-коммуникаций. Виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации. Роль коммуникационной политике при совершенствовании бизнес-процессов в практической деятельности организации.
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации. Семантика невербальной коммуникации. Виды вербальных средств общения. Формы вербальной коммуникации: внешняя и внутренняя речь, устная и письменная речь. Функции и виды речевой деятельности. Понятие и сущность невербальной коммуникации. Методы управления человеческими ресурсами при формировании бизнес-коммуникаций. Структура средств невербальной коммуникации. Формы и виды невербальной коммуникации. Разнообразие невербальных средств. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации.
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	Основные формы устных бизнес - коммуникаций: деловые переговоры, деловые беседы, совещания деловая телефонная коммуникация; презентация, выставка, конференции. Общие этапы проведения бизнес - коммуникаций. Требования к устной коммуникации в деловой среде. Особенности делового общения и в публичных выступлениях. Порядок, виды и формы проведения деловой беседы. Порядок, виды и формы проведения делового совещания. Порядок, виды и формы проведения деловых переговоров. Порядок, виды и формы проведения деловых телефонных коммуникаций, презентаций, выставок. Инновационные формы бизнес-коммуникаций.
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	Понятие и сущность деловой переписки. Виды, средства и каналы передачи письменных бизнес-коммуникаций. Отличительные признаки письменной речи (четкая структура, логика изложения, полнота языкового выражения). Виды деловой переписки. Особенности и порядок ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. Преимущества и недостатки деловой переписки. Необходимость совершенствования организационно-распорядительной документации и организации документооборота

5	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	Понятие коммуникативных барьеров. Причины возникновения коммуникативных барьеров и конфликтов в общении. Навыки и умения, необходимые руководителю для успешности делового общения. Факторы повышения эффективности коммуникации. Пути преодоления коммуникативных барьеров. Способы эффективного выявления и использования имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации.
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета. Правила делового этикета. Нетикет. Проведение переговоров как коммуникативный процесс. Мастерство личной презентации. Умение представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях Проблемы деловой этики в России.
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	Особенности межнациональных контактов. Требования национального этикета. Особенности этика различных народов. Правила международной вежливости. Особенности бизнес-коммуникаций в иностранных компаниях с учетом социокультурных различий.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек. час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	2		1,2	У-1-4, МУ-1-5	ДИ,Т,К ₀ (2 неделя семестра)	ПК -3.1, ПК-3.3
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	4		3,4,5,6	У-1, 3,4, МУ-1-5	КЗ, Т,К ₀ (4 неделя семестра)	ПК-3.3
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	2		7,8	У-2,9,10,11 МУ-1-5	ДИ, КЗ,Т (6 неделя семестра)	УК-4.3, УК-4.4
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	4		9,10,11,12	У-1,4,6,8,9 МУ -1-5	С, Т,КЗ,К ₀ (8 неделя семестра)	УК-4.3, УК-4.4
5	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	2		13,14	У-1, 3, 9, 10,11 МУ-1-5	КЗ, Т,К ₀ (10 неделя семестра)	ПК-2.1
6	Этикет делового человека как практическое во-	2		15,16	У-7,9,10 МУ-1-5	КЗ, Т, К ₀ (12 неделя семестра)	УК-4.4

	площение его профессиональной компетентности						
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	2		17,18	У-1,3,9,10 МУ-1-5	КЗ, Т, Ко (16 неделя семестра)	УК-4.3., ПК-2.1

Т – тестирование, КЗ - кейс-задача, Ко- контрольный опрос, ДИ- деловая игра, С - Собеседование

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	4
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	8
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	4
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	8
5	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	4
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	4
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	4
Итого		36

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	2 неделя	8
2.	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	4 неделя	8
3.	Устные бизнес - коммуникации в управлении	6 неделя	8
4.	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	8 неделя	8
5.	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	10 неделя	8

6.	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	12 неделя	8
7.	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	14 неделя	5,9
Итого			53,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

1. библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

2. кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления информации из учебников, учебных пособий и периодических изданий фонда кафедры (библиотека кафедры);

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; заданий для самостоятельной работы; тем рефератов и докладов; вопросов к экзаменам и зачетам; методических указаний к выполнению курсовых работ и т.д.

3. типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с экспертами и специалистами Комитета по труду и занятости населения Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
Лекционные занятия (занятия, проводимые в интерактивной форме)			
1	ТЕМА 4. Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	Лекция-дискуссия	4
<i>Итого часов лекционных занятий, проводимых в интерактивной форме</i>			4
Практические занятия (занятия, проводимые в интерактивной форме)			
1	ТЕМА 2. Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	Кейс-задачи	8
<i>Итого часов практических занятий, проводимых в интерактивной форме</i>			8
ВСЕГО часов в интерактивной форме			12

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики, культуры), высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия дея-

тельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-4.3 ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	Иностранный язык; бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте	Управление бизнес-переговорами; связи с общественностью	Производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы

<p>УК-4.4 представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>Иностранный язык; бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте; интернет-технологии бизнеса; бизнес-графика и презентационные технологии</p>	<p>Управление человеческими ресурсами; управление бизнес-переговорами; связи с общественностью</p>	<p>Производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>
<p>ПК- 2.1 разрабатывает предложения по совершенствованию управления организацией и эффективно выявлению и использованию имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации, действующими системами и методами управления, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и организации документооборота</p>	<p>Экономика фирмы; бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте</p>	<p>Теория логистики и управление цепями поставок; управление трансформацией бизнеса; оценка бизнеса и управление стоимостью компании; региональные аспекты управления бизнесом; проекты государственно-частного партнерства в регионе; производственная технологическая (проектно-технологическая) практика</p>	<p>Оперативно-производственное планирование; реинжиниринг бизнес-процессов; управление проектами; организация предпринимательской деятельности; производственный менеджмент; инновационный менеджмент; управление реструктуризацией и развитием компании; стратегии оптимального распределения ресурсов; производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>
<p>ПК -3.1 применяет современный инструментальный анализ и моделирования бизнес-процессов, методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации</p>	<p>Бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте; интернет-технологии бизнеса; бизнес-графика и презентационные технологии</p>	<p>Экономико-математические методы; управление трансформацией бизнеса; производственная технологическая (проектно-технологическая) практика</p>	<p>Инновационный менеджмент; управление реструктуризацией и развитием компании; реинжиниринг бизнес-процессов; производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>
<p>ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении биз-</p>	<p>Бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте</p>	<p>Управление трансформацией бизнеса; управление бизнес-переговорами; связи с общественностью; производственная технологическая (проектно-</p>	<p>Инновационный менеджмент; реинжиниринг бизнес-процессов; управление реструктуризацией и развитием компании; организация предпринимательской деятельности;</p>

нес-процессов организации		технологическая) практика	управление проектами; производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
---------------------------	--	---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Этапы для РПД всех форм обучения определяются по учебному плану очной формы обучения следующим образом:*

Этап	Учебный план очной формы обучения/ семестр изучения дисциплины		
	Бакалавриат	Специалитет	Магистратура
<i>Начальный</i>	1-3 семестры	1-3 семестры	1 семестр
<i>Основной</i>	4-6 семестры	4-6 семестры	2 семестр
<i>Завершающий</i>	7-8 семестры	7-10 семестры	3-4 семестр

****** Если при заполнении таблицы обнаруживается, что *один или два этапа* не обеспечены дисциплинами, практиками, НИР, необходимо:

- при наличии дисциплин, изучающихся в разных семестрах, – распределить их по этапам в зависимости от № семестра изучения (начальный этап соответствует более раннему семестру, основной и завершающий – более поздним семестрам);

- при наличии дисциплин, изучающихся в одном семестре, – все дисциплины указать для всех этапов.

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

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисципли- ной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетвори- тельно»)	Продвину- тый уро- вень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 / начальный	УК-4.3 ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корре-	Знать: - виды деловой переписки Уметь: - применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на различных уровнях Владеть (или Иметь опыт деятельности): - навыками де-	Знать: - виды деловой переписки; классификацию деловой коммуникации. Уметь: - применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на различных уровнях; осуществлять деловую переписку на русском и иностранных языках.	Знать: - виды деловой переписки; классификацию деловой коммуникации; этапы прохождения корреспонденции Уметь: - применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на различных уровнях; осуществлять деловую пере-

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	спонденции УК4.4 представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	ловой переписки	Владеть (или Иметь опыт деятельности): - навыками деловой переписки; способами навыками ведения деловой переписки в формате корреспонденции на российском и иностранных языках	писку на русском и иностранных языках; формировать деловую корреспонденцию на различных уровнях Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками деловой переписки; способами навыками ведения деловой переписки в формате корреспонденции на российском и иностранных языках; современными навыками информационного обеспечения процессов бизнес-коммуникаций
ПК-2/ начальный	ПК 2.1 разрабатывает предложения по совершенствованию управления организацией и эффективно-му выявлению и использованию имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации, действующими системами и методами управления, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и орга-	Знать: - принципы постановки и организации документооборота Уметь: - ориентироваться в документообороте организации Владеть (или Иметь опыт деятельности): - методами анализа документации в организации	Знать: - принципы постановки и организации документооборота; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации Уметь: - ориентироваться в документообороте организации; анализировать документацию в организации; разрабатывать предложения по повышению эффективности документооборота Владеть (или Иметь опыт деятельности): - методами анализа документации в организации; совре-	Знать: - принципы постановки и организации документооборота; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; - единую систему технологической документации; Уметь: - ориентироваться в документообороте организации; анализировать документацию в организации; - разрабатывать предложения по повышению эффективности документооборота; - выявлять основные проблемы в организационно-распорядительной

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисципли- ной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетвори- тельно»)	Продвинутый уро- вень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	низации доку- ментооборота		менными навыками информационного обеспечения доку- ментооборота	документации Владеть (или Иметь опыт деятельности): - методами анализа документации в ор- ганизации; - современными навыками информа- ционного обеспе- чения документообо- рота; -навыками обработки документации орга- низации
ПК-3 / начальный	ПК3.1 применяет со- временный ин- струментарий анализа и мо- делирования бизнес- процессов, ме- тоды реоргани- зации бизнес- процессов в практической деятельности организации ПК3.3 применяет на практике мето- ды управления человеческими ресурсами, ис- пользует раз- личные виды бизнес- коммуникаций при совершен- ствовании и внедрении биз- нес-процессов организации	Знать: - основы по- строения комму- никационной политики орга- низации при анализе бизнес- процессов. Уметь: - моделиро- вать и оценивать систему деловых связей взаимо- отношений в организации и ее подразделениях (на разных уров- нях) Владеть (или Иметь опыт дея- тельности): - инструмен- тарием анализа бизнес- процессов при формировании коммуникацион- ной политики организации.	Знать: - основы построения коммуникационной политики организа- ции при анализе биз- нес-процессов - проекты в управле- нии бизнеса; основы и принципы меж- личностных, группо- вых и организацион- ных коммуникаций в бизнесе - основы управ- ления коммуникаци- онными проектами. Уметь: - моделировать и оценивать систему деловых связей вза- имоотношений в ор- ганизации и ее под- разделениях (на раз- ных уровнях) Владеть (или Иметь опыт дея- тельности): - инструментарием анализа бизнес- процессов при фор- мировании комму- никационной поли- тики организации;	Знать: - основы построения коммуникационной политики организа- ции при анализе биз- нес-процессов; - проекты в управле- нии бизнеса; основы и принципы меж- личностных, группо- вых и организацион- ных коммуникаций в бизнесе; - основы управления коммуникационными проектами; - классификацию бизнес- коммуникаций Уметь: - моделировать и оценивать систему деловых связей вза- имоотношений в ор- ганизации и ее под- разделениях (на раз- ных уровнях); - ориентироваться в рыночных условиях и используя отлич- ные предметные зна- ния, осуществить сбор, анализ и обра-

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисципли- ной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетвори- тельно»)	Продвинутый уро- вень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений.	ботку данных, необходимых для решения управленческих задач Владеть (или Иметь опыт деятельности): - инструментариум анализа бизнес-процессов при формировании коммуникационной политики организации; методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; - навыками проведения переговоров с потенциальными партнерами для сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов.

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы бизнес-коммуникаций и их	ПК -3.1, ПК-3.3	Лекция, практическое за-	Варианты деловых игр	1	Согласно табл.7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	роль в управлении организацией		нятие, СРС	БТЗ	1-15	
				Вопросы для контрольного опроса	1-10	
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	ПК-3.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Варианты кейс-задач	1-9	Согласно табл.7.2
				БТЗ	16-30	
				Вопросы для контрольного опроса	11-20	
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	УК-4.3, УК-4.4	Лекция, практическое занятие, СРС	Варианты деловых игр	2	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	10-13	
				БТЗ	31-45	
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	УК-4.3, УК-4.4	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ	46-60	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	14-19	
				Вопросы для контрольного опроса	21-30	
				Вопросы для собеседования	1-14	
5	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	ПК – 2.1	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ	61-75	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	20	
				Вопросы для контрольного опроса	31-40	
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	УК- 4.4	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ	76-90	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	21-23	
				Вопросы для контрольного опроса	41-50	
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	УК-4.3, ПК-2.1	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ	91-100	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	24	
				Вопросы для контрольного опроса	51-60	

БТЗ – банк вопросов и заданий в тестовой форме.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме к теме №3: «Устные бизнес-коммуникации в управлении»

1. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):
- А) обмен информацией;
 - Б) введение в заблуждение собеседника;
 - В) поддержание деловых контактов;
 - Г) поиск новых рабочих идей.

Вопросы к контрольному опросу к теме №7: «Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт»

1. Что такое кросс-культурный менеджмент?
2. Опишите основные этапы развития кросс-культурного менеджмента.
3. В чем заключаются современные тенденции развития кросс-культурного менеджмента?
4. В чем особенности китайского переговорного процесса?
5. Как происходят переговоры с американскими партнёрами?
6. Каковы особенности японского стиля ведения переговоров?
7. Как происходят переговоры с французскими партнёрами?
8. Каким образом происходят переговоры с представителями арабским стран?
9. Обобщите национальные особенности деловых переговоров в восточных странах.
10. Обобщите национальные особенности деловых переговоров в западных странах

Кейс-задача к теме № 2«Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера»

Один из студентов выполняет роль коммуникатора, остальные – реципиентов. Коммуникатор получает лист бумаги с изображением набора геометрических фигур. Изображение должно включать фигуры разной формы, разного размера, с разным расположением относительно друг друга. Остальные студенты получают чистые листы бумаги такого же размера, как у коммуникатора. Задача коммуникатора – как можно точнее описать изображение на своем рисунке, чтобы остальные могли его воспроизвести. При этом коммуникатор располагается спиной к аудитории, и никто из аудитории не может задавать уточняющие вопросы, то есть механизм обратной связи не работает.

Из числа студентов нужно выбрать 2-3 человек, в задачу которых входит фиксировать «субъективные» выражения коммуникатора, которые могут быть интерпретированы по-разному.

После выполнения упражнения полученные изображения сравниваются с эталонным. Степень соответствия отражает степень точности понимания, то есть эффективности коммуникации.

Деловая игра к теме №3: «Устные бизнес - коммуникации в управлении»

Деловая игра «Переговоры»

Деловая игра «Переговоры» проводится в игровом варианте. Это активная коллективно-личностная форма учебной работы, в ходе которой формируются или совершенствуются профессиональные речевые умения. Ориентируясь на мотивы обучения, деловая игра «Переговоры» позволяет максимально активизировать профессиональную заинтересованность студентов, удовлетворить их потребность в быстром овладении языком специальности.

Функциональная цель деловой игры «Переговоры» – выработать у студентов устойчивые навыки владения профессиональной речью на основе симитированной игровой ситуации переговоров.

Исходные данные. Две фирмы - "Грань" и "Консул" - осуществляют совместную деятельность, которая в значительной степени основана на дружеских отношениях между руководителями. Существуют только устные договоренности о взаимных обязательствах. Три месяца назад фирма "Грань" предоставила партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. По договоренности оплата предполагалась хотя и с отсрочкой, но за весь товар одновременно. Фирма "Консул" сама не стала заниматься реализацией товара, а уступила его фирме "Альтернатива" и тоже с отсрочкой платежа. Через некоторое время выяснилось, что у "Альтернативы" появились финансовые трудности. Фирма "Грань", узнав об этом, проявила беспокойство и потребовала у "Консул" возврата своего товара либо денег, тем более что уже подошел срок платежа. Одновременно с этим у фирмы "Грань" также появились финансовые трудности. Фирма "Консул" проявила настойчивость и заставила "Альтернативу" начать выплачивать деньги по мере реализации товара, но не стала переводить их на счет фирмы "Грань". На требования руководителя фирмы "Грань" перевести на ее счет причитающиеся ей средства руководитель фирмы "Консул" стал дружески успокаивать партнера - все будет нормально, пусть тот не беспокоится. Но у фирмы "Грань" существуют свои обязательства перед другими организациями, срок оплаты которых уже наступил.

Постановка задачи. Подготовить и провести переговоры между фирмами "Грань" и "Консул" для разрешения конфликтной ситуации.

Методические указания. Переговоры представляют собой широкий

аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности людей. Как метод решения конфликтов, переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Ход игры

1. Подготовительная часть

Для начала преподаватель разделяет участников на две команды, представляющие интересы двух компаний, и рассказывает их отдельно.

Каждая команда, посоветовавшись, принимает решение о том, кто какую продукцию будет представлять и кто какие роли будет играть на будущих переговорах. Кто представит президента компании, кто выполнит роли финансиста, юриста, сотрудника службы сбыта, службы снабжения, кто экономист, дипломат, а также кто сыграет первые роли, кто второстепенные и так далее, в зависимости от количества участников.

Также необходимо решить, как организовать банкет и другие мероприятия, без которых ведение деловых переговоров невозможно.

Когда подготовка выполнена и все полностью организовано и готово к настоящим переговорам, приступаем непосредственно к игровой части тренинга.

2. Игровая часть.

В игровом процессе предстоит найти взаимопонимание и тем самым решить важный финансовый вопрос между двумя компаниями о взаимных поставках товара. При этом нужно понимать, что от принятия верного решения будет полностью зависеть финансовое благосостояние каждого участника, поэтому действовать в таких ситуациях необходимо только общими усилиями.

Процесс игры

1. Первым делом каждый участник деловой игры «Переговоры», от самых ответственных лиц до наблюдателей, представляется друг другу, можно заранее каждому прикрепить значок с обозначением его роли и имени в игре.

2. Представители делегаций указывают цели переговоров и главные условия.

3. Руководитель проекта дает возможность каждому сотруднику, соблюдая иерархию, высказать свое мнение и пожелания для получения наиболее выгодных условий.

4. Если заранее предусматривались отступления, то их также необходимо использовать – все средства для получения цели важны.

5. Когда ведение деловых переговоров подойдет к завершению, преподаватель, оценив финансовые преимущества каждой компании и учитывая зрительские симпатии, должен подвести организационные и финансовые итоги сделки, а после представить победителей.

Вопросы для собеседования №4: «Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом»

1. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля: ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок; подчеркнутая логичность изложения; конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям; стандартность, единообразие используемых средств; использование специальной лексики, в том числе устаревшей; преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.

2. Почему в деловом общении приоритет отдается письменной форме?

3. Какой деловой документ используют для фиксации течения и итогов совещания?

4. Какой деловой документ используют для фиксации нарушения правил дорожного движения или иного правонарушения?

5. Какие деловые документы используют для подтверждения получения среднего или высшего образования?

6. Какой деловой документ используют для подтверждения качества товара?

7. Какие деловые документы служат для фиксации итогов переговоров?

8. Когда и почему появились первые документы на русском языке?

9. Когда и почему появились первые российские правила составления документов?

10. Почему в постсоветский период значительно обновились правила российской деловой коммуникации?

11. Приведите примеры служебных документов, на которые ставится реквизит «Резолюция». Кто ставит этот гриф: составитель документа или его адресат?

12. Приведите примеры служебных документов, на которых ставится реквизит «Гриф утверждения документа». Кто ставит этот гриф: составитель документа или иное лицо?

13. Охарактеризуйте функции служебных документов.

14. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета во 2 семестре.

Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Побудительная информация в бизнес- коммуникациях реализуется в виде:

- а) познавательного сообщения;
- б) призыва;
- в) приказа;
- г) просьбы.

Задание в открытой форме:

«_____» - форма организованного, целенаправленного взаимодействия, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц.

Задание на установление правильной последовательности:

Установите правильную последовательность фаз деловых переговоров:

- 1) передача информации;
- 2) аргументирование;
- 3) начало;
- 4) принятие решений;
- 5) опровержение доводов собеседника.

Задание на установление соответствия:

Определите соответствие между формами устных бизнес-коммуникаций и их содержанием:

а) презентация	1. собрание в рамках более крупного мероприятия, используется как свободная конференция разнородных участников для непосредственного обсуждения определённых проблем
б) «круглый стол»	2. контактная по времени, но дистантная в пространстве и опосредованная специальными техническими средствами коммуникация
в) пресс-конференция	3. официальное представление чего-либо вновь созданного (предприятия, проекта, продукта)
г) деловая телефонная коммуникация	4. мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности

Компетентностно - ориентированная задача:

В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени. Как помощнику выйти из этой ситуации?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

- Методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1 (деловая игра; контрольный опрос)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 2 (тестирование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 3 (кейс-задания)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 4 (кейс-задания)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 5 (кейс - задания, контрольный опрос)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 6 (кейс-задания, тестирование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 7 (деловая игра)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 8	1	Выполнил,	2	Выполнил,

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
(кейс-задания, тестирование)		доля правильности выполнения задания менее 50 %		доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 9 (кейс-задания)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 10 (собеседование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 11 (контрольный опрос)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 12 (тестирование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 13 (кейс-задания)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 14 (контрольный опрос, тестирование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 15 (кейс-задания)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 16 (контрольный опрос, тестирование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 17 (кейс-задания)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 18 (контрольный опрос, тестирование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
СРС	6		12	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

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

8.1 Основная учебная литература

1. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие/М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва: Университет Синергия, 2021. – 216 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Деловое общение : учебное пособие/ П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

3. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : СтГАУ, 2019. – 116 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 31.08.2021). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

5. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой Коммуникации : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с.: табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

6. Лёвкина (Вылегжанина), А. О. Деловые и научные презентации : учебное пособие / А. О. Лёвкина (Вылегжанина). – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 116 с. : ил., табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

7. Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С.Торопцов, В. А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 8-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 162 с. – (Учебные издания для бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

9. Пономарева, Е. А. Практика делового общения : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сеньюгина ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 163 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584> (дата обращения: 31.08.2021). – Библиогр.: с. 150. – Текст : электронный.

10. Чудинов А. П. Деловое общение : практикум : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 156 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

11. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации / Ф. И. Шарков. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 488 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке . – Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс] : методические рекомендации по проведению практических занятий для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (474 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 58 с. : табл. - Библиогр.: с. 55.

2. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (450 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 28 с. : табл. - Библиогр.: с. 25.

3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : методические рекомендации по проведению практических занятий для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (474 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2017. - 45 с. : табл. - Библиогр.: с. 44.

4. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (450 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2017. - 32 с. : табл. - Библиогр.: с. 28-32.

5. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс]: методические указания для подготовки к практическим занятиям для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон. текстовые дан. (713 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2022. - 61 с. : табл. - Библиогр.: с. 58.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Журналы (периодические издания):

1. Известия ЮЗГУ.
2. Известия ЮЗГУ. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент.
3. Менеджмент в России и за рубежом.
4. Маркетинг в России и за рубежом.

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

1. Университетская библиотека онлайн - www.biblioclub.ru
2. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета - <http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>
4. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс - www.consultant.ru

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

В рамках изучения дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» работа студентов организуется в следующих формах:

1. Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой по темам курса.
2. Работа с раздаточным материалом – «Скрин-шот».
3. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий (дискуссионные вопросы для дополнительного изучения).
4. Подготовка к семинарскому занятию.
5. Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий, в том числе:
 - проведение собеседования по теме лекции;
 - подготовка краткого доклада (резюме, эссе) по теме семинарского занятия и разработка мультимедийной презентации к нему;
 - выполнение практических заданий (решение задач, выполнение расчетных и лабораторных работ);
 - подготовка к тестированию;
6. Самоконтроль.

Рекомендуемый ниже режим самостоятельной работы позволит студентам глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах, активно участвовать в дискуссиях на семинарских занятиях и в конечном итоге успешно сдать экзамен по дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка».

1. *Лекция* является фундаментальным источником знаний и должна способствовать глубокому усвоению материала, активизировать интерес студента к изучаемой дисциплине.

Работу с конспектом лекций целесообразно проводить непосредственно после её прослушивания. Она предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Ознакомление с дополнительной литературой по теме, проведение обзора мнений других ученых по изучаемой теме. Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологии (понятий), категорий и законов (гlossарий к каждой теме содержится в разделе 2 учебно-методического пособия). Студенту рекомендуется не ограничиваться при изучении темы только конспектом лекций или одним учебником; необходимо не только конспектировать лекции, но и читать дополнительную литературу, изучать методические рекомендации, издаваемые кафедрой.

2. «Скрин-шот» - специальный раздаточный материал, подготовленный преподавателем, который предназначен для повышения эффективности учебного процесса за счет:

- привлечения дополнительного внимания студента на наиболее важных и сложных проблемах курса;
- освобождения от необходимости ведения рутинных записей по ходу лекции и возможности более адекватной фиксации ключевых положений лекции;
- представления всего необходимого иллюстративного и справочно-информационного материала по теме лекции;
- более глубокой переработки материалов курса при подготовке к зачету или экзамену.

Самостоятельная работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» может проводиться вместо работы с конспектом лекций, если композиция каждой страницы материала построена лектором таким образом, что достаточно свободного места для конспектирования материалов лекции, комментариев и выражения собственных мыслей студента по материалам услышанного или прочитанного.

В случае, когда студенты ведут отдельные конспекты лекций, работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» проводится вместе с работой с конспектом лекций по каждой теме.

3. В связи с большим объемом изучаемого материала, интересом который он представляет для современного образованного человека, некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Это предусмотрено учебным планом подготовки бакалавров. *Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий* (дискуссионных вопросов), предполага-

ет самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы и её конспектирование по этим вопросам.

4. В ходе *практических занятий* проводится разъяснение теоретических положений курса, уточнения междисциплинарных связей.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию предполагает большую самостоятельную работу и включает в себя:

- Знакомство с планом семинарского занятия и подбор материала к нему по указанным источникам (конспект лекции, основная, справочная и дополнительная литература, электронные и Интернет-ресурсы).

- Запоминание подобранного по плану материала.

- Освоение терминов, перечисленных в глоссарии.

- Ответы на вопросы, приведенные к каждой теме.

- Обдумывание вопросов для обсуждения. Выдвижение собственных вариантов ответа.

- Выполнение заданий преподавателя.

- Подготовка (выборочно) индивидуальных заданий.

Задания, приведенные в планах занятий, выполняются всеми студентами в обязательном порядке.

5. *Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий* является обязательной формой самостоятельной работы студентов. По дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» она предполагает подготовку индивидуальных или групповых (на усмотрение преподавателя) докладов (*сообщений, рефератов, эссе, творческих заданий*) на семинарских занятиях и разработку мультимедийной презентации к нему.

Доклад - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее, приводит список используемых источников.

Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Преподаватель сам формирует задание или студенты имеют возможность самостоятельно выбрать одну из предполагаемых преподавателем тем и выступить на семинарском занятии. Доклад (резюме, эссе и т.д.) как форма самостоятельной учебной деятельности студентов представляет собой рассуждение на определенную тему на основе обзора нескольких источников в целях доказательства или опровержения какого-либо тезиса. Информация источников используется для аргументации, иллюстрации и т.д. своих мыслей. Цель написания такого рассуждения не дублирование имеющейся литературы на эту тему, а подготовка студентов к проведению собственного научного исследования, к правильному оформлению его описания в соответствии с требованиями.

Работа студентов по подготовке доклада (сообщения, рефератов, эссе, творческих заданий) заключается в следующем:

- подбор научной литературы по выбранной теме;

- работа с литературой, отбор информации, которая соответствует теме и помогает доказать тезисы;
- анализ проблемы, фактов, явлений;
- систематизация и обобщение данных, формулировка выводов;
- оценка теоретического и практического значения рассматриваемой проблемы;
- аргументация своего мнения, оценок, выводов, предложений;
- выстраивание логики изложения;
- указание источников информации, авторов излагаемых точек зрения;
- правильное оформление работы (ссылки, список использованной литературы, рисунки, таблицы) по стандарту.

Самостоятельность студента при подготовке доклада (сообщение, эссе) проявляется в выборе темы, ракурса её рассмотрения, источников для раскрытия темы, тезисов, аргументов для их доказательства, конкретной информации из источников, способа структурирования и обобщения информации, структуры изложения, а также в обосновании выбора темы, в оценке её актуальности, практического и теоретического значения, в выводах.

Выступление с докладом (резюме, эссе) на семинаре не должно превышать 7-10 минут. После устного выступления автор отвечает на вопросы аудитории (студентов, преподавателя) по теме и содержанию своего выступления.

Цель и задачи данного вида самостоятельной работы студентов определяют требования, предъявляемые к докладу (резюме, эссе), и критерии его оценки:

- 1) логическая последовательность изложения;
- 2) аргументированность оценок и выводов, доказанность тезиса;
- 3) ясность и простота изложения мыслей (отсутствие многословия и излишнего наукообразия);
- 4) самостоятельность изложения материала источников;
- 5) корректное указание в тексте доклада источников информации, авторов проводимых точек зрения;
- 6) стилистическая правильность и выразительность (выбор языковых средств, соответствующих научному стилю речи);
- 7) уместное использование иллюстративных средств (цитат, сносок, рисунков, таблиц, слайдов).

Изложение материалов доклада может сопровождаться *мультимедийной презентацией*. Разработка мультимедийной презентации выполняется по требованию преподавателя или по желанию студента.

Презентация должна быть выполнена в программе Power Point и включать такое количество слайдов, какое необходимо для иллюстрирования материала доклада в полном объеме.

Основные методические требования, предъявляемые к презентации:

- логичность представления с согласованность текстового и визуального материала;
- соответствие содержания презентации выбранной теме и выбранного принципа изложения / рубрикации информации (хронологический, классификационный, функционально-целевой и др.);
- соразмерность (необходимая и достаточная пропорциональность) текста и визуального ряда на каждом слайде (не менее 50% - 50%, или на 10-20% более в сторону визуального ряда);
- комфортность восприятия с экрана (цвет фона; размер и четкость шрифта);
- эстетичность оформления (внутреннее единство используемых шаблонов представления информации; упорядоченность и выразительность графических и изобразительных элементов);
- допускается наличие анимационных и звуковых эффектов.

Оценка доклада (резюме, эссе) производится в рамках 12-балльного творческого рейтинга действующей в ЮЗГУ балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества знаний студентов. Итоговая оценка является суммой баллов, выставляемых преподавателем с учетом мнения других студентов по каждому из перечисленных выше методических требований к докладу и презентации.

По дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» также формой самостоятельной работы студентов является *выполнение практических заданий (решения задач, выполнения расчетных и лабораторных работ, оформление отчетов о самостоятельной работе)*, содержание которых определяется содержанием учебно-методического пособия. Часть практических заданий может быть выполнена студентами на аудиторных практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя. После того, как преподавателем объявлено, что рассмотрение данной темы на аудиторных занятиях завершено, студент переходит к самостоятельному выполнению практических заданий, пользуясь настоящим учебно-методическим пособием, конспектом лекций по соответствующей теме, записями, сделанными на практических занятиях, дополнительной литературой по теме. Все практические задания для самостоятельного выполнения студентами, приведенные в учебно-методическом пособии обязательны для выполнения в полном объеме.

Подготовка к тестированию предусматривает повторение лекционного материала и основных терминов, а также самостоятельное выполнение заданий в текстовой форме, приведенных в учебно-методическом пособии.

б. *Самоконтроль* является обязательным элементом самостоятельной работы студента по дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка». Он позволяет формировать умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля формирует навыки планирования учебного труда, способствует углублению внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей.

Самоконтроль включает:

1. Ответ на вопросы для самоконтроля для самоанализа глубины и прочности знаний и умений по дисциплине.
2. Критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заменить и исправлять свои ошибки.

Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;
- ответ на вопросы для самоконтроля;
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- ответы на вопросы и выполнение заданий для самопроверки;
- самостоятельное тестирование по предложенным в учебно-методическом пособии тестовым заданиям.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

При возникновении сложностей по усвоению программного материала необходимо посещать консультации по дисциплине, задавать уточняющие вопросы на лекциях и практических занятиях, уделять время самостоятельной подготовке (часы на самостоятельное изучение), осуществлять все формы самоконтроля.

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

1. MSDN subscriptions: Windows 7, Windows 8, Windows 10 (Договор IT000012385)
2. Microsoft Office
 - Office 2007 Suites
 - Office Standard 2010 МАК
 - Office Std 2013 МАК
 - Office Standard 2016 МАК
 (Лицензионный договор №S0000000722 от 21.12.2015 г. с ООО «АйТи46»;
 Лицензионный договор №K0000000117 от 21.12.2015 г. с ООО «СМСКанал»;
 Лицензия № 66216728, срок действия с 22.12.2015 по 21.12.2017 гг.)
3. Справочно-правовая система «Консультант +» (договор №219894 от 19.12.2016 г.)
4. Свободно распространяемое и бесплатное ПО:
 - LibreOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)
 - OpenOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)

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

Учебная аудитория для проведения занятий, а также лаборатория (компьютерный класс) кафедры региональной экономики и менеджмента оснащена учебной мебелью: столы и стулья для обучающихся; стол и стул для преподавателя; доска.

При изучении дисциплины используются компьютеры (компьютерный класс – аудитория а-40), проекторы и т.д., в частности:

- Системные блоки учащихся HELIO Profice VL310. клавиат.мышь, предустанов. ПО Microsoft office 2003 Pro Rus;
- Мониторы 15" TFT Proview;
- ПК S1155 Intel i3-2130 3.4 Hz / DDR III-4Gb / HDD SATA III 320 Gb / DVD + R/RW, 23" LCD Samsung;
- Экран Screen Media Apollo 153×203 на штативе;
- Мультимедиа центр: ноутбук ASUS X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/ сумка / проектор inFocus IN24+ (2 шт.);
- Проектор Vivitek D517;
- Моторизованный экран для формирования отчетной документации и демонстрации итоговых результатов.

В компьютерном классе кафедры региональной экономики и менеджмента обеспечена доступность студентам к сети Интернет.

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения: стандартные программные продукты, Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». При проведении лекционных занятий с целью лучшего восприятия студентами учебного материала используются наглядные формы представления информации в виде слайдов. Для этих целей применяется персональный компьютер (ноутбук), мультимедиа проектор, экран.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)



Т.Ю. Ткачева

(подпись, инициалы, фамилия)

«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Бизнес-коммуникации и деловая переписка

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО

38.03.02 Менеджмент,

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения

очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент направления подготовки (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 25.06.2021 г.)

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент направления подготовки (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом» на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента протокол № 1 от 31.08.2021 г.

И.о. зав. кафедрой Региональной
экономики и менеджмента
к.э.н., доцент

Положенцева Ю.С.

Разработчик программы
к.э.н., доцент

Андросова И.В.

Согласовано:

Директор научной библиотеки

Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «28» 022022 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № 23 «05» 04 2022 г.

Зав. кафедрой региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент

Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «27» 022023 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № 20 «23» 06 2023 г.

Зав. кафедрой региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент

Положенцева Ю.С.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Развитие коммуникативной компетентности, заключающейся в готовности и способности личности использовать совокупность знаний, умений и навыков, способствующих установлению эффективных бизнес - связей в деятельности менеджера, эффективно решающего профессиональные задачи.

1.2 Задачи дисциплины

1. Формирование навыков ведения деловой переписки на русском и иностранных языках.

2. Овладение коммуникативными приемами и техниками делового общения различного уровня и с различными типами партнеров.

3. Изучение методов и технологий составления деловой переписки в практической деятельности организации.

4. Формирование навыков по разработке и внедрению предложений по совершенствованию организации документооборота.

5. Получение опыта участия в публичных мероприятиях с использованием различных видов бизнес-коммуникаций (деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций) с использованием современных средств коммуникации.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4.3	Знать: виды деловой переписки; классификацию деловой коммуникации; этапы прохождения корреспонденции Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	официальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	различных уровнях; осуществлять деловую переписку на русском и иностранных языках; формировать деловую корреспонденцию на различных уровнях Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками деловой переписки; способами навыками ведения деловой переписки в формате корреспонденции на русском и иностранных языках; современными навыками информационного обеспечения процессов бизнес-коммуникаций
		УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Знать: особенности и типы участников коммуникационных процессов; принципы и закономерности процессов публичных бизнес - коммуникаций; особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа Уметь: самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями; выявлять основные закономерности общения в профессиональной деятельности Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками публичных выступлений; навыками организации коммуникационных мероприятий; навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ПК-2	Способен осуществлять тактическое управление процессами организации (бизнеса)	ПК-2.1 Разрабатывает предложения по совершенствованию управления организацией и эффективному выявлению и использованию имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации, действующими системами и методами управления, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и организации документооборота	Знать: принципы постановки и организации документооборота; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; единую систему технологической документации; Уметь: ориентироваться в документообороте организации; анализировать документацию в организации; разрабатывать предложения по повышению эффективности документооборота; выявлять основные проблемы в организационно-распорядительной документации Владеть (или Иметь опыт деятельности): методами анализа документации в организации; современными навыками информационного обеспечения документооборота; навыками обработки документации организации
ПК-3	Способен анализировать и моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации, при управлении проектом, программой внедрения инноваций и организационных изменений	ПК-3.1 Применяет современный инструментарий анализа и моделирования бизнес-процессов, методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации	Знать: основы построения коммуникационной политики организации при анализе бизнес-процессов; проекты в управлении бизнеса Уметь: моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях); ориентироваться в рыночных условиях и используя отличные предметные знания, осуществить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения управленческих задач

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			Владеть (или Иметь опыт деятельности): инструментарием анализа бизнес-процессов при формировании коммуникационной политики организации
		ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации	Знать: основы и принципы межличностных, групповых и организационных коммуникаций в бизнесе; основы управления коммуникационными проектами; классификацию бизнес-коммуникаций Уметь: организовывать командное взаимодействие для решения для совершенствования бизнес-процессов организации; применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций. Владеть (или Иметь опыт деятельности): методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; навыками проведения переговоров с потенциальными партнерами для сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов.

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» входит в формируемую участниками образовательных отношений часть блока 1 «Дисциплины (модули)», основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент направления подготовки (специальности), направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом». Дисциплина изучается на 1 курсе.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	26
в том числе:	
лекции	8
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	77,9
Контроль (подготовка к зачету)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	Понятие и сущность коммуникации. Схема коммуникативного процесса. Участники коммуникационного процесса. Коммуникация в системе управления. Понятие бизнес - коммуникации и их отличие от общения. Принципы эффективных бизнес-коммуникаций. Виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации. Роль коммуникационной политике при совершенствовании бизнес-процессов в практической деятельности организации.
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации. Семантика невербальной коммуникации. Виды вербальных средств общения. Формы вербальной коммуникации: внешняя и внутренняя речь, устная и письменная речь. Функции и виды речевой деятельности. Понятие и сущность невербальной коммуникации. Методы управления человеческими ресурсами при формировании бизнес-коммуникаций. Структура средств невербальной коммуникации. Формы и виды невербальной коммуникации. Разнообразие невербальных средств. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации.
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	Основные формы устных бизнес - коммуникаций: деловые переговоры, деловые беседы, совещания деловая телефонная коммуникация; презентация, выставка, конференции. Общие этапы проведения бизнес - коммуникаций. Требования к устной коммуникации в деловой среде. Особенности делового общения и в публичных выступлениях. Порядок, виды и формы проведения деловой беседы. Порядок, виды и формы проведения делового совещания. Порядок, виды и формы проведения деловых переговоров. Порядок, виды и формы проведения деловых телефонных коммуникаций, презентаций, выставок. Инновационные формы бизнес-коммуникаций.
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	Понятие и сущность деловой переписки. Виды, средства и каналы передачи письменных бизнес-коммуникаций. Отличительные признаки письменной речи (четкая структура, логика изложения, полнота языкового выражения). Виды деловой переписки. Особенности и порядок ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. Преимущества и недостатки деловой переписки. Необходимость совершенствования организационно-распорядительной документации и организации документооборота

5	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	Понятие коммуникативных барьеров. Причины возникновения коммуникативных барьеров и конфликтов в общении. Навыки и умения, необходимые руководителю для успешности делового общения. Факторы повышения эффективности коммуникации. Пути преодоления коммуникативных барьеров. Способы эффективного выявления и использования имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации.
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета. Правила делового этикета. Нетикет. Проведение переговоров как коммуникативный процесс. Мастерство личной презентации. Умение представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях Проблемы деловой этики в России.
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	Особенности межнациональных контактов. Требования национального этикета. Особенности этика различных народов. Правила международной вежливости. Особенности бизнес- коммуникаций в иностранных компаниях с учетом социокультурных различий.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	1		1	У-1-4, МУ-1-5	ДИ,Т,К _о	ПК -3.1, ПК-3.3
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	2		2,3	У-1, 3,4, МУ-1-5	КЗ, Т,К _о	ПК-3.3
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	1		4	У-2,9,10,11 МУ-1-5	ДИ, КЗ,Т	УК-4.3, УК-4.4
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	1		5,6	У-1,4,6,8,9 МУ -1-5	С, Т,КЗ,К _о	УК-4.3, УК-4.4
5	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	1		7	У-1, 3, 9, 10,11 МУ-1-5	КЗ, Т,К _о	ПК-2.1
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	1		8	У-7,9,10 МУ-1-5	КЗ, Т, К _о	УК-4.4
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	1		9	У-1,3,9,10 МУ-1-5	КЗ, Т, К _о	УК-4.3., ПК-2.1

Т – тестирование, КЗ - кейс-задача, К_о - контрольный опрос, ДИ- деловая игра, С -Собеседование

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организациями	2
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	4
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	2
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	4
5	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	2
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	2
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	2
Итого		18

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организациями	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	11
2.	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	11
3.	Устные бизнес - коммуникации в управлении	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	11
4.	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	11
5.	Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	11
6.	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	11
7.	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	11,9
Итого			77,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

1. библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

2. кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления информации из учебников, учебных пособий и периодических изданий фонда кафедры (библиотека кафедры);

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; заданий для самостоятельной работы; тем рефератов и докладов; вопросов к экзаменам и зачетам; методических указаний к выполнению курсовых работ и т.д.

3. типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с экспертами и специалистами Комитета по труду и занятости населения Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
Лекционные занятия (занятия, проводимые в интерактивной форме)			
1	ТЕМА 4. Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	Лекция-дискуссия	2
<i>Итого часов лекционных занятий, проводимых в интерактивной форме</i>			2
Практические занятия (занятия, проводимые в интерактивной форме)			
1	ТЕМА 2. Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	Кейс-задачи	4
<i>Итого часов практических занятий, проводимых в интерактивной форме</i>			4
ВСЕГО часов в интерактивной форме			6

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики, культуры), высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-4.3 ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	Иностранный язык; бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте	Управление бизнес-переговорами; связи с общественностью	Производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы
УК-4.4 представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Иностранный язык; бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте; интернет-технологии бизнеса; бизнес-графика и презентационные технологии	Управление человеческими ресурсами; управление бизнес-переговорами; связи с общественностью	Производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК- 2.1 разрабатывает предложения по совершенствованию управления орга-	Экономика фирмы; бизнес-коммуникации и деловая переписка;	Теория логистики и управление цепями поставок; управление трансформацией биз-	Оперативно-производственное планирование; реинжиниринг бизнес-процессов;

<p>низацией и эффективному выявлению и использованию имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации, действующими системами и методами управления, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и организации документооборота</p>	<p>документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте</p>	<p>неса; оценка бизнеса и управление стоимостью компании; региональные аспекты управления бизнесом; проекты государственно-частного партнерства в регионе; производственная технологическая (проектно-технологическая) практика</p>	<p>управление проектами; организация предпринимательской деятельности; производственный менеджмент; инновационный менеджмент; управление реструктуризацией и развитием компании; стратегии оптимального распределения ресурсов; производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>
<p>ПК -3.1 применяет современный инструментальный анализа и моделирования бизнес-процессов, методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации</p>	<p>Бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте; интернет-технологии бизнеса; бизнес-графика и презентационные технологии</p>	<p>Экономико-математические методы; управление трансформацией бизнеса; производственная технологическая (проектно-технологическая) практика</p>	<p>Инновационный менеджмент; управление реструктуризацией и развитием компании; реинжиниринг бизнес-процессов; производственная преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>
<p>ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации</p>	<p>Бизнес-коммуникации и деловая переписка; документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте</p>	<p>Управление трансформацией бизнеса; управление бизнес-переговорами; связи с общественностью; производственная технологическая (проектно-технологическая) практика</p>	<p>Инновационный менеджмент; реинжиниринг бизнес-процессов; управление реструктуризацией и развитием компании; организация предпринимательской деятельности; управление проектами; производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>

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

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 / начальный	УК-4.3 ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции УК4.4 представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Знать: - виды деловой переписки Уметь: - применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на различных уровнях Владеть (или Иметь опыт деятельности): - навыками деловой переписки	Знать: - виды деловой переписки; классификацию деловой коммуникации. Уметь: - применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на различных уровнях; осуществлять деловую переписку на русском и иностранных языках. Владеть (или Иметь опыт деятельности): - навыками деловой переписки; способами навыками ведения деловой переписки в формате корреспонденции на русском и иностранных языках	Знать: - виды деловой переписки; классификацию деловой коммуникации; этапы прохождения корреспонденции Уметь: - применять понятийно-категориальный аппарат деловой переписки на различных уровнях; осуществлять деловую переписку на русском и иностранных языках; формировать деловую корреспонденцию на различных уровнях Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками деловой переписки; способами навыками ведения деловой переписки в формате корреспонденции на русском и иностранных языках; современными навыками информационного обеспечения процессов бизнес-коммуникаций
ПК-2/ начальный	ПК 2.1 разрабатывает предложения по совершенствованию	Знать: - принципы постановки и организации документооборота	Знать: - принципы постановки и организации документооборота; стандарты унифици-	Знать: - принципы постановки и организации документооборота; стандарты унифици-

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п. 7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	управления организацией и эффективно-му выявлению и использованию имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации, действующими системами и методами управления, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и организации документооборота	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в документообороте организации <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами анализа документации в организации 	<p>рованной системы организационно-распорядительной документации</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в документообороте организации; анализировать документацию в организации; разрабатывать предложения по повышению эффективности документооборота <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами анализа документации в организации; современными навыками информационного обеспечения документооборота 	<p>рованной системы организационно-распорядительной документации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - единую систему технологической документации; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в документообороте организации; анализировать документацию в организации; - разрабатывать предложения по повышению эффективности документооборота; - выявлять основные проблемы в организационно-распорядительной документации <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами анализа документации в организации; - современными навыками информационного обеспечения документооборота; -навыками обработки документации организации
ПК-3 / начальный	ПК3.1 применяет современный инструментальный анализ и моделирования бизнес-процессов, методы реорганизации бизнес-процессов в практической	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы построения коммуникационной политики организации при анализе бизнес-процессов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - моделировать и оценивать систему деловых 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы построения коммуникационной политики организации при анализе бизнес-процессов - проекты в управлении бизнеса; основы и принципы межличностных, групповых и организационных коммуникаций в 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы построения коммуникационной политики организации при анализе бизнес-процессов; - проекты в управлении бизнеса; основы и принципы межличностных, групповых и организационных коммуникаций в

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п. 7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисципли- ной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетвори- тельно»)	Продвинутый уро- вень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>деятельности организации ПК3.3 применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации</p>	<p>связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях)</p> <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментарием анализа бизнес-процессов при формировании коммуникационной политики организации. 	<p>бизнесе</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы управления коммуникационными проектами. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях) <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментарием анализа бизнес-процессов при формировании коммуникационной политики организации; методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений. 	<p>бизнесе;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы управления коммуникационными проектами; - классификацию бизнес-коммуникаций <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях); - ориентироваться в рыночных условиях и используя отличные предметные знания, осуществить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения управленческих задач <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментарием анализа бизнес-процессов при формировании коммуникационной политики организации; методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; - навыками проведения переговоров с потенциальными партнерами для сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				опытом при реализации проектов.

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	ПК -3.1, ПК-3.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Варианты деловых игр	1	Согласно табл.7.2
				БТЗ	1-15	
				Вопросы для контрольного опроса	1-10	
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	ПК-3.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Варианты кейс-задач	1-9	Согласно табл.7.2
				БТЗ	16-30	
				Вопросы для контрольного опроса	11-20	
3	Устные бизнес - коммуникации в управлении	УК-4.3, УК-4.4	Лекция, практическое занятие, СРС	Варианты деловых игр	2	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	10-13	
				БТЗ	31-45	
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	УК-4.3, УК-4.4	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ	46-60	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	14-19	
				Вопросы для контрольного опроса	21-30	
				Вопросы для собеседования	1-14	
5	Барьеры в бизнес-	ПК – 2.1	Лекция, прак-	БТЗ	61-75	Согласно

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	коммуникациях и пути их преодоления		тическое занятие, СРС	Варианты кейс-задач	20	табл.7.2
				Вопросы для контрольного опроса	31-40	
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	УК- 4.4	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ	76-90	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	21-23	
				Вопросы для контрольного опроса	41-50	
7	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	УК-4.3, ПК-2.1	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ	91-100	Согласно табл.7.2
				Варианты кейс-задач	24	
				Вопросы для контрольного опроса	51-60	

БТЗ – банк вопросов и заданий в тестовой форме.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме к теме №3: «Устные бизнес-коммуникации в управлении»

1. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):
- А) обмен информацией;
 - Б) введение в заблуждение собеседника;
 - В) поддержание деловых контактов;
 - Г) поиск новых рабочих идей.

Вопросы к контрольному опросу к теме №7: «Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт»

1. Что такое кросс-культурный менеджмент?
2. Опишите основные этапы развития кросс-культурного менеджмента.
3. В чем заключаются современные тенденции развития кросс-культурного менеджмента?
4. В чем особенности китайского переговорного процесса?
5. Как происходят переговоры с американскими партнёрами?
6. Каковы особенности японского стиля ведения переговоров?
7. Как происходят переговоры с французскими партнёрами?
8. Каким образом происходят переговоры с представителями арабских стран?
9. Обобщите национальные особенности деловых переговоров в восточных

странах.

10.Обобщите национальные особенности деловых переговоров в западных странах

Кейс-задача к теме № 2«Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера»

Один из студентов выполняет роль коммуникатора, остальные – реципиентов. Коммуникатор получает лист бумаги с изображением набора геометрических фигур. Изображение должно включать фигуры разной формы, разного размера, с разным расположением относительно друг друга. Остальные студенты получают чистые листы бумаги такого же размера, как у коммуникатора. Задача коммуникатора – как можно точнее описать изображение на своем рисунке, чтобы остальные могли его воспроизвести. При этом коммуникатор располагается спиной к аудитории, и никто из аудитории не может задавать уточняющие вопросы, то есть механизм обратной связи не работает.

Из числа студентов нужно выбрать 2-3 человек, в задачу которых входит фиксировать «субъективные» выражения коммуникатора, которые могут быть интерпретированы по-разному.

После выполнения упражнения полученные изображения сравниваются с эталонным. Степень соответствия отражает степень точности понимания, то есть эффективности коммуникации.

Деловая игра к теме №3: «Устные бизнес - коммуникации в управлении»

Деловая игра «Переговоры»

Деловая игра «Переговоры» проводится в игровом варианте. Это активная коллективно-личностная форма учебной работы, в ходе которой формируются или совершенствуются профессиональные речевые умения. Ориентируясь на мотивы обучения, деловая игра «Переговоры» позволяет максимально активизировать профессиональную заинтересованность студентов, удовлетворить их потребность в быстром овладении языком специальности.

Функциональная цель деловой игры «Переговоры» – выработать у студентов устойчивые навыки владения профессиональной речью на основе симитированной игровой ситуации переговоров.

Исходные данные. Две фирмы - "Грань" и "Консул" - осуществляют совместную деятельность, которая в значительной степени основана на дружеских отношениях между руководителями. Существуют только устные договоренности о взаимных обязательствах. Три месяца назад фирма "Грань" предоставила партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. По договоренности оплата предполагалась хотя и с отсрочкой, но за весь товар одновременно. Фирма "Консул" сама не стала заниматься реализацией товара, а уступила его фирме "Альтернатива" и тоже с отсрочкой платежа. Через некоторое время выяснилось, что у "Альтернативы" появились финансовые

трудности. Фирма "Грань", узнав об этом, проявила беспокойство и потребовала у "Консул" возврата своего товара либо денег, тем более что уже подошел срок платежа. Одновременно с этим у фирмы "Грань" также появились финансовые трудности. Фирма "Консул" проявила настойчивость и заставила "Альтернативу" начать выплачивать деньги по мере реализации товара, но не стала переводить их на счет фирмы "Грань". На требования руководителя фирмы "Грань" перевести на ее счет причитающиеся ей средства руководитель фирмы "Консул" стал дружески успокаивать партнера - все будет нормально, пусть тот не беспокоится. Но у фирмы "Грань" существуют свои обязательства перед другими организациями, срок оплаты которых уже наступил.

Постановка задачи. Подготовить и провести переговоры между фирмами "Грань" и "Консул" для разрешения конфликтной ситуации.

Методические указания. Переговоры представляют собой широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности людей. Как метод решения конфликтов, переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Ход игры

1. Подготовительная часть

Для начала преподаватель разделяет участников на две команды, представляющие интересы двух компаний, и рассаживает их отдельно.

Каждая команда, посоветовавшись, принимает решение о том, кто какую продукцию будет представлять и кто какие роли будет играть на будущих переговорах. Кто представит президента компании, кто выполнит роли финансиста, юриста, сотрудника службы сбыта, службы снабжения, кто экономист, дипломат, а также кто сыграет первые роли, кто второстепенные и так далее, в зависимости от количества участников.

Также необходимо решить, как организовать банкет и другие мероприятия, без которых ведение деловых переговоров невозможно.

Когда подготовка выполнена и все полностью организовано и готово к настоящим переговорам, приступаем непосредственно к игровой части тренинга.

2. Игровая часть.

В игровом процессе предстоит найти взаимопонимание и тем самым решить важный финансовый вопрос между двумя компаниями о взаимных поставках товара. При этом нужно понимать, что от принятия верного решения будет полностью зависеть финансовое благосостояние каждого участника, поэтому действовать в таких ситуациях необходимо только общими усилиями.

Процесс игры

1. Первым делом каждый участник деловой игры «Переговоры», от самых ответственных лиц до наблюдателей, представляется друг другу, можно заранее каждому прикрепить значок с обозначением его роли и имени в игре.

2. Представители делегаций указывают цели переговоров и главные условия.

3. Руководитель проекта дает возможность каждому сотруднику, соблюдая иерархию, высказать свое мнение и пожелания для получения наиболее

выгодных условий.

4. Если заранее предусматривались отступления, то их также необходимо использовать – все средства для получения цели важны.

5. Когда ведение деловых переговоров подойдет к завершению, преподаватель, оценив финансовые преимущества каждой компании и учитывая зрительские симпатии, должен подвести организационные и финансовые итоги сделки, а после представить победителей.

Вопросы для собеседования №4: «Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом»

1. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля: ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок; подчеркнутая логичность изложения; конкретность изложения и предпочтении фактов эмоциям; стандартность, единообразие используемых средств; использование специальной лексики, в том числе устаревшей; преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.

2. Почему в деловом общении приоритет отдается письменной форме?

3. Какой деловой документ используют для фиксирования течения и итогов совещания?

4. Какой деловой документ используют для фиксирования нарушения правил дорожного движения или иного правонарушения?

5. Какие деловые документы используют для подтверждения получения среднего или высшего образования?

6. Какой деловой документ используют для подтверждения качества товара?

7. Какие деловые документы служат для фиксации итогов переговоров?

8. Когда и почему появились первые документы на русском языке?

9. Когда и почему появились первые российские правила составления документов?

10. Почему в постсоветский период значительно обновились правила российской деловой коммуникации?

11. Приведите примеры служебных документов, на которые ставится реквизит «Резолюция». Кто ставит этот гриф: составитель документа или его адресат?

12. Приведите примеры служебных документов, на которых ставится реквизит «Гриф утверждения документа». Кто ставит этот гриф: составитель документа или иное лицо?

13. Охарактеризуйте функции служебных документов.

14. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета на 1 курсе.

Зачет проводится в форме тестирования (компьютерного).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Побудительная информация в бизнес- коммуникациях реализуется в виде:

- а) познавательного сообщения;
- б) призыва;
- в) приказа;
- г) просьбы.

Задание в открытой форме:

« _____ » - форма организованного, целенаправленного взаимодействия, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц.

Задание на установление правильной последовательности:

Установите правильную последовательность фаз деловых переговоров:

- 1) передача информации;
- 2) аргументирование;
- 3) начало;
- 4) принятие решений;
- 5) опровержение доводов собеседника.

Задание на установление соответствия:

Определите соответствие между формами устных бизнес-коммуникаций и их содержанием:

а) презентация	1. собрание в рамках более крупного мероприятия, используется как свободная конференция разнородных участников для непосредственного обсуждения определённых проблем
б) «круглый стол»	2. контактная по времени, но дистантная в пространстве и опосредованная специальными техническими средствами коммуникация
в) пресс-конференция	3. официальное представление чего-либо вновь созданного (предприятия, проекта, продукта)
г) деловая телефонная коммуникация	4. мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности

Компетентностно - ориентированная задача:

В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени. Как помощнику выйти из этой ситуации?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

- Методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Задания для подготовки отчетов о самостоятельной работе (контрольные задания по изученным темам дисциплины)	0	Не выполнил отчет о самостоятельной работе и задания для СРС	36	Выполнил отчет о самостоятельной работе и задания для СРС, доля правильных ответов более 50 %
Итоговое количество баллов за успеваемость	0		36	
Итоговое количество баллов за посещаемость	0	Не посещал занятий	14	Пропусков занятий не было
Контроль (форма контроля, тестирование)	0		60	

Для *промежуточной аттестации обучающихся*, проводимой в виде компьютерного тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Студент сдаёт тест на компьютере в учебном заведении. В каждом варианте КИМ – 20 (или более / менее) тестовых вопросов (заданий). Максимальное количество баллов за тестирование у очно-заочной формы обучения - 60 баллов.

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

8.1 Основная учебная литература

1. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие/М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва: Университет Синергия, 2021. – 216 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.
2. Деловое общение : учебное пособие/ П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
3. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : СтГАУ, 2019. – 116 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 31.08.2021). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
5. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой Коммуникации : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

6. Лёвкина (Вылегжанина), А. О. Деловые и научные презентации : учебное пособие / А. О. Лёвкина (Вылегжанина). – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 116 с. : ил., табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
7. Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С.Торопцов, В. А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.
8. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 8-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 162 с. – (Учебные издания для

бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

9. Пономарева, Е. А. Практика делового общения : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 163 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584> (дата обращения: 31.08.2021). – Библиогр.: с. 150. – Текст : электронный.

10. Чудинов А. П. Деловое общение : практикум : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 156 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

11. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации / Ф. И. Шарков. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 488 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс] : методические рекомендации по проведению практических занятий для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (474 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 58 с. : табл. - Библиогр.: с. 55.

2. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (450 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 28 с. : табл. - Библиогр.: с. 25.

3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : методические рекомендации по проведению практических занятий для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (474 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2017. - 45 с. : табл. - Библиогр.: с. 44.

4. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (450 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2017. - 32 с. : табл. - Библиогр.: с. 28-32.

5. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс]: методические указания для подготовки к практическим занятиям для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон. текстовые дан. (713 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2022. - 61 с. : табл. - Библиогр.: с. 58.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Журналы (периодические издания):

1. Известия ЮЗГУ.
2. Известия ЮЗГУ. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент.
3. Менеджмент в России и за рубежом.
4. Маркетинг в России и за рубежом.

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

1. Университетская библиотека онлайн - www.biblioclub.ru
2. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета - <http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>
4. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс - www.consultant.ru

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

В рамках изучения дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» работа студентов организуется в следующих формах:

1. Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой по темам курса.
2. Работа с раздаточным материалом – «Скрин-шот».
3. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий (дискуссионные вопросы для дополнительного изучения).
4. Подготовка к семинарскому занятию.
5. Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий, в том числе:
 - проведение собеседования по теме лекции;
 - подготовка краткого доклада (резюме, эссе) по теме семинарского занятия и разработка мультимедийной презентации к нему;
 - выполнение практических заданий (решение задач, выполнение расчетных и лабораторных работ);
 - подготовка к тестированию;
6. Самоконтроль.

Рекомендуемый ниже режим самостоятельной работы позволит студентам глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах, активно участвовать в дискуссиях на семинарских занятиях и в конечном итоге успешно сдать экзамен по дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка».

1. *Лекция* является фундаментальным источником знаний и должна способствовать глубокому усвоению материала, активизировать интерес студента к изучаемой дисциплине.

Работу с конспектом лекций целесообразно проводить непосредственно после её прослушивания. Она предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Ознакомление с дополнительной литературой по теме, проведение обзора мнений других ученых по изучаемой теме. Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологии (понятий), категорий и законов (гlossарий к каждой теме содержится в разделе 2 учебно-методического пособия). Студенту рекомендуется не ограничиваться

при изучении темы только конспектом лекций или одним учебником; необходимо не только конспектировать лекции, но и читать дополнительную литературу, изучать методические рекомендации, издаваемые кафедрой.

2. «Скрин-шот» - специальный раздаточный материал, подготовленный преподавателем, который предназначен для повышения эффективности учебного процесса за счет:

- привлечения дополнительного внимания студента на наиболее важных и сложных проблемах курса;
- освобождения от необходимости ведения рутинных записей по ходу лекции и возможности более адекватной фиксации ключевых положений лекции;
- представления всего необходимого иллюстративного и справочно-информационного материала по теме лекции;
- более глубокой переработки материалов курса при подготовке к зачету или экзамену.

Самостоятельная работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» может проводиться вместо работы с конспектом лекций, если композиция каждой страницы материала построена лектором таким образом, что достаточно свободного места для конспектирования материалов лекции, комментариев и выражения собственных мыслей студента по материалам услышанного или прочитанного.

В случае, когда студенты ведут отдельные конспекты лекций, работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» проводится вместе с работой с конспектом лекций по каждой теме.

3. В связи с большим объемом изучаемого материала, интересом который он представляет для современного образованного человека, некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Это предусмотрено учебным планом подготовки бакалавров. *Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий* (дискуссионных вопросов), предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы и её конспектирование по этим вопросам.

4. В ходе *практических занятий* проводится разъяснение теоретических положений курса, уточнения междисциплинарных связей.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию предполагает большую самостоятельную работу и включает в себя:

- Знакомство с планом семинарского занятия и подбор материала к нему по указанным источникам (конспект лекции, основная, справочная и дополнительная литература, электронные и Интернет-ресурсы).
- Запоминание подобранного по плану материала.
- Освоение терминов, перечисленных в глоссарии.
- Ответы на вопросы, приведенные к каждой теме.
- Обдумывание вопросов для обсуждения. Выдвижение собственных вариантов ответа.
- Выполнение заданий преподавателя.
- Подготовка (выборочно) индивидуальных заданий.

Задания, приведенные в планах занятий, выполняются всеми студентами в обязательном порядке.

5. *Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий* является обязательной формой самостоятельной работы студентов. По дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» она предполагает подготовку индивидуальных или групповых (на усмотрение преподавателя) докладов (*сообщений, рефератов, эссе, творческих заданий*) на семинарских занятиях и разработку мультимедийной презентации к нему.

Доклад - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее, приводит список используемых источников.

Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Преподаватель сам формирует задание или студенты имеют возможность самостоятельно выбрать одну из предполагаемых преподавателем тем и выступить на семинарском занятии. Доклад (резюме, эссе и т.д.) как форма самостоятельной учебной деятельности студентов представляет собой рассуждение на определенную тему на основе обзора нескольких источников в целях доказательства или опровержения какого-либо тезиса. Информация источников используется для аргументации, иллюстрации и т.д. своих мыслей. Цель написания такого рассуждения не дублирование имеющейся литературы на эту тему, а подготовка студентов к проведению собственного научного исследования, к правильному оформлению его описания в соответствии с требованиями.

Работа студентов по подготовке доклада (сообщения, рефератов, эссе, творческих заданий) заключается в следующем:

- подбор научной литературы по выбранной теме;
- работа с литературой, отбор информации, которая соответствует теме и помогает доказать тезисы;
- анализ проблемы, фактов, явлений;
- систематизация и обобщение данных, формулировка выводов;
- оценка теоретического и практического значения рассматриваемой проблемы;
- аргументация своего мнения, оценок, выводов, предложений;
- выстраивание логики изложения;
- указание источников информации, авторов излагаемых точек зрения;
- правильное оформление работы (ссылки, список использованной литературы, рисунки, таблицы) по стандарту.

Самостоятельность студента при подготовке доклада (сообщение, эссе) проявляется в выборе темы, ракурса её рассмотрения, источников для раскрытия темы, тезисов, аргументов для их доказательства, конкретной информации из источников, способа структурирования и обобщения информации, структуры изложения, а также в обосновании выбора темы, в оценке её актуальности, практического и теоретического значения, в выводах.

Выступление с докладом (резюме, эссе) на семинаре не должно превышать 7-10 минут. После устного выступления автор отвечает на вопросы аудитории (студентов, преподавателя) по теме и содержанию своего выступления.

Цель и задачи данного вида самостоятельной работы студентов определяют требования, предъявляемые к докладу (резюме, эссе), и критерии его оценки:

- 1) логическая последовательность изложения;
- 2) аргументированность оценок и выводов, доказанность тезиса;
- 3) ясность и простота изложения мыслей (отсутствие многословия и излишнего наукообразия);
- 4) самостоятельность изложения материала источников;
- 5) корректное указание в тексте доклада источников информации, авторов проводимых точек зрения;
- 6) стилистическая правильность и выразительность (выбор языковых средств, соответствующих научному стилю речи);
- 7) уместное использование иллюстративных средств (цитат, сносок, рисунков, таблиц, слайдов).

Изложение материалов доклада может сопровождаться *мультимедийной презентацией*. Разработка мультимедийной презентации выполняется по требованию преподавателя или по желанию студента.

Презентация должна быть выполнена в программе Power Point и включать такое количество слайдов, какое необходимо для иллюстрирования материала доклада в полном объеме.

Основные методические требования, предъявляемые к презентации:

- логичность представления с согласованность текстового и визуального материала;
- соответствие содержания презентации выбранной теме и выбранного принципа изложения / рубрикации информации (хронологический, классификационный, функционально-целевой и др.);
- соразмерность (необходимая и достаточная пропорциональность) текста и визуального ряда на каждом слайде (не менее 50% - 50%, или на 10-20% более в сторону визуального ряда);
- комфортность восприятия с экрана (цвет фона; размер и четкость шрифта);
- эстетичность оформления (внутреннее единство используемых шаблонов предъявления информации; упорядоченность и выразительность графических и изобразительных элементов);
- допускается наличие анимационных и звуковых эффектов.

Оценка доклада (резюме, эссе) производится в рамках 12-балльного творческого рейтинга действующей в ЮЗГУ балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества знаний студентов. Итоговая оценка является суммой баллов, выставяемых преподавателем с учетом мнения других студентов по каждому из перечисленных выше методических требований к докладу и презентации.

По дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» также формой самостоятельной работы студентов является *выполнение практических заданий (решения задач, выполнения расчетных и лабораторных работ, оформление отчетов о самостоятельной работе)*, содержание которых определяется содержанием учебно-методического пособия. Часть практических заданий может быть выполнена студентами на аудиторных практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя. После того, как преподавателем объявлено, что рассмотрение данной темы на аудиторных занятиях завершено, студент переходит к самостоятельному выполнению практических заданий, пользуясь настоящим учебно-методическим пособием, конспектом лекций по соответствующей теме, записями, сделанными на практических занятиях, дополнительной литературой по теме. Все практические задания для самостоятельного выполнения студентами, приведенные в учебно-методическом пособии обязательны для выполнения в полном объеме.

Подготовка к тестированию предусматривает повторение лекционного материала и основных терминов, а также самостоятельное выполнение заданий в текстовой форме, приведенных в учебно-методическом пособии.

6. *Самоконтроль* является обязательным элементом самостоятельной работы студента по дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка». Он позволяет формировать умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля формирует навыки планирования учебного труда, способствует углублению внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей.

Самоконтроль включает:

1. Ответ на вопросы для самоконтроля для самоанализа глубины и прочности знаний и умений по дисциплине.

2. Критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заменить и исправлять свои ошибки.

Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;
- ответ на вопросы для самоконтроля;
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;

- ответы на вопросы и выполнение заданий для самопроверки;
- самостоятельное тестирование по предложенным в учебно-методическом пособии тестовым заданиям.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

При возникновении сложностей по усвоению программного материала необходимо посещать консультации по дисциплине, задавать уточняющие вопросы на лекциях и практических занятиях, уделять время самостоятельной подготовке (часы на самостоятельное изучение), осуществлять все формы самоконтроля.

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

1. MSDN subscriptions: Windows 7, Windows 8, Windows 10 (Договор IT000012385)

2. Microsoft Office

- Office 2007 Suites
- Office Standard 2010 MAK
- Office Std 2013 MAK
- Office Standard 2016 MAK

(Лицензионный договор №S0000000722 от 21.12.2015 г. с ООО «АйТи46»;

Лицензионный договор №K0000000117 от 21.12.2015 г. с ООО «СМСКанал»;

Лицензия № 66216728, срок действия с 22.12.2015 по 21.12.2017 гг.)

3. Справочно-правовая система «Консультант +» (договор №219894 от 19.12.2016 г.)

4. Свободно распространяемое и бесплатное ПО:

- LibreOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)
- OpenOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)

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

Учебная аудитория для проведения занятий, а также лаборатория (компьютерный класс) кафедры региональной экономики и менеджмента оснащена учебной мебелью: столы и стулья для обучающихся; стол и стул для преподавателя; доска.

При изучении дисциплины используются компьютеры (компьютерный класс – аудитория а-40), проекторы и т.д., в частности:

- Системные блоки учащихся HELIO Profice VL310. клавиат.мышь, пред-установ. ПО Microsoft office 2003 Pro Rus;
- Мониторы 15" TFT Proview;

- ПК S1155 Intel i3-2130 3.4 Hz / DDR III-4Gb / HDD SATA III 320 Gb / DVD + R/RW, 23" LCD Samsung;
- Экран Screen Media Apollo 153×203 на штативе;
- Мультимедиа центр: ноутбук ASUS X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/ сумка / проектор inFocus IN24+ (2 шт.);
- Проектор Vivitek D517;
- Моторизованный экран для формирования отчетной документации и демонстрации итоговых результатов.

В компьютерном классе кафедры региональной экономики и менеджмента обеспечена доступность студентам к сети Интернет.

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения: стандартные программные продукты, Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». При проведении лекционных занятий с целью лучшего восприятия студентами учебного материала используются наглядные формы представления информации в виде слайдов. Для этих целей применяется персональный компьютер (ноутбук), мультимедиа проектор, экран.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

