

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ткачева Татьяна Юрьевна

Должность: декан ФЭиМ

Дата подписания: 07.09.2025 13:24:58

Уникальный программный ключ:

73ec3e90d2fc287e0185b8571569dffca4822a95099bacb11112ac130be7e3d6

Аннотация к рабочей программе

дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка»

Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является изучение основных понятий учебного курса, формирование у будущих специалистов знаний и навыков в области деловых коммуникаций. Достижение всестороннего и глубокого понимания студентами сущности, природы и методологии общения в сфере бизнеса на базе изучения истории эволюции взглядов и подходов, современной теории и практики коммуникаций как определяющего фактора эффективности на всех уровнях организации во внешней и внутренней среде. Развитие у студентов творческих способностей и перспективного мышления к исследовательской деятельности.

Задачи изучения дисциплины

- развитие системного мышления студентов путем ознакомления с современными технологиями осуществления деловой коммуникации;
- подготовка студентов к эффективному использованию рыночных преимуществ реализуемых посредством коммуникационной деятельности;
- обеспечение теоретическими знаниями будущих специалистов об основных средствах и методах деловых коммуникаций;
- подготовка студентов к использованию современных методологий оценки влияния бизнес коммуникаций;
- привить студентам уверенные практические навыки по использованию и обработке бизнес-информации при решении задач планирования коммуникационных мероприятий.

Сформировать целостную систему знаний в области деловых коммуникаций: социально-экономическую сущность, принципы, функции и методологические основы бизнес-коммуникаций; технологию делового общения как коммуникационную систему; методы и технологию социально-экономических исследований; медиа-планирование; комплекс коммуникаций TTL.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

– владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

– умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)

Разделы дисциплины

Деловые коммуникации как перспективная отрасль современного знания. Характеристика коммуникационного процесса. Вербальный и невербальный имидж делового человека. Принципы деловой этики. Диалог в деловых коммуникациях. Культура ведения деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Национальные особенности деловых коммуникаций.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)



Т.Ю. Ткачева

(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Бизнес-коммуникации и деловая переписка

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 38.03.02 Менеджмент
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

Управление бизнесом

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2018

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 от 26.03.2018 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «31» августа 2018 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой Региональной
экономики и менеджмента
д.э.н., профессор



Ю.В. Вертакова

Разработчик программы
к.э.н., доцент


И.В. Андросова

Согласовано:

Директор научной библиотеки


В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «02» 07 2019 г., протокол № 29.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор


Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «04» 07 2020 г., протокол № 26.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор


Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2021 г., протокол № 23.

И.о. зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2022 г., протокол № 23.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

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

1.1. Цель дисциплины

Целью преподавания дисциплины является развитие коммуникативной способности решать различными средствами те или иные коммуникативные задачи в разных ситуациях общения, выработка навыков и умений организации и проведения различных форм бизнес-коммуникации.

1.2. Задачи дисциплины

- обеспечение теоретическими знаниями обучающихся об основных понятиях бизнес-коммуникаций как разновидности коммуникативной деятельности в процессе делового общения;
- овладение коммуникативными приемами и техниками (личными и безличными);
- понимание устных и письменных стратегий бизнес-коммуникаций;
- формирование умений анализировать и использовать стратегии и тактики ведения переговоров;
- выявление общих этических принципов и нравственных характеристик бизнес - коммуникаций;
- развитие навыков коммуникативной практики при овладении различными техниками и приемами бизнес- коммуникации в профессиональной сфере.

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

Обучающиеся должны знать:

- сущность процесса делового взаимодействия и выстраивание эффективных рабочих контактов внутри организации, виды и формы бизнес - коммуникаций;
- особенности коммуникативного процесса в деловой сфере;
- правила и техники устного делового общения;
- технические средства, применяемые в бизнес- коммуникациях.
- правила и формы деловой переписки

уметь:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- ориентироваться в современном операционном поле деловых коммуникаций;
- устанавливать эффективные деловые связи и доверительное партнерство между людьми, грамотно выстраивать деловую речь;
- оценивать партнеров по деловому общению, распознавать невербальные сигналы коммутантов;
- выстраивать деловое общение в соответствии с нормами этикета;

- аргументированно доказывать свою точку зрения;
- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- применять знания в учебной и практической профессиональной деятельности.

владеть:

- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;
- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения;
- техникой аргументации и нейтрализации замечаний;
- навыками общения со средствами массовой информации, общественностью.

У обучающихся формируются следующие **компетенции:**

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Бизнес-коммуникации и деловая переписка» представляет дисциплину с индексом Б1.В.ДВ.01.01 вариативной части учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, изучаемую на 1 курсе (1 семестр).

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 2 зачетных единиц (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль (подготовка к экзамену)	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. Модели, формы, функции и средства бизнес-коммуникаций.
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. 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. 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. Порядок ведения деловой переписки. Преимущества и недостатки деловой переписки.
5	Коммуникативные 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.
6	Этикет делового человека как	Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета. Правила делового этикета. Нетикет.

	практическое воплощение его профессиональной компетентности	Проведение переговоров как коммуникативный процесс. Мастерство личной презентации. Проблемы деловой этики в России.
7	Конфликты в бизнес-коммуникациях	Понятие и виды конфликтов в бизнес-коммуникациях. Причины возникновения конфликта в процессе бизнес-коммуникаций. Виды критики: конструктивная и деструктивная. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов.
8	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	Интернет как эффективное средство бизнес-коммуникации. Телефонная коммуникация. Факсимильная связь - вид передачи деловой информации. Автоответчики. Электронная почта. Видео и телеконференции в Интернет.
9	Национальные особенности бизнес-коммуникаций: зарубежный опыт	Особенности межнациональных контактов. Требования национального этикета. Особенности этики различных народов. Правила международной вежливости. Особенности бизнес-коммуникаций в иностранных компаниях, работающих на российском рынке.

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	-	ПР №1	У-1-9 МУ-1-4	С, Т, ДИ (2 неделя семестра)	ПК-1
2	Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера	2	-	ПР №2	У-1-9 МУ-1-4	К _о , К _З (4 неделя семестра)	ПК-1, ОПК-4
3	Устные бизнес-коммуникации в управлении	2	-	ПР №3	У-1-9 МУ-1-4	С, Т (6 неделя семестра)	ОПК-4, ПК-12
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	2	-	ПР №4	У-1-9 МУ-1-4	К _З (8 неделя семестра)	ОПК-4
5	Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	2	-	ПР №5	У-1-9 МУ-1-4	ДИ, Т (10 неделя семестра)	ОПК-4, ПК-2
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	2	-	ПР №6	У-1-9 МУ-1-4	К _З (12 неделя семестра)	ПК-1, ПК-12
7	Конфликты в бизнес-коммуникациях	2	-	ПР №7	У-1-6	К _о	ПК-2

					МУ-1-4	(14 неделя семестра)	
8	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	2	-	ПР №8	У-1-9 МУ-1-4	Т (16 неделя семестра)	ПК-1, ОПК-4
9	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	2	-	ПР №9	У-1-9 МУ-1-4	Ко (18 неделя семестра)	ОПК-4, ПК-12

* использование сокращений:

С – собеседование

Т - тестирование

КЗ – кейс-задача

Ко – контрольный опрос

ДИ-деловая игра

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	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией Собеседование. Тестирование. Деловая игра.	2
2	Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера Контрольный-опрос. Решение практико-ориентированной кейс-задачи.	2
3	Устные бизнес-коммуникации в управлении Семинар. Проведение собеседования. Тестирование.	2
4	Деловая переписка и ее значение в бизнесе Семинар. Проведение собеседования.	2
5	Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления Проведение деловой игры.	2
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности Решение практико-ориентированной кейс-задачи.	2
7	Конфликты в бизнес-коммуникациях Семинар. Проведение контрольного опроса.	2
8	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире Семинар. Проведение тестирования.	2
9	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт Семинар. Проведение контрольного опроса.	2
ВСЕГО		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	При изучении темы 1 «Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией» рассмотрение студентом с помощью использования научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: социотип и состояние личности в коммуникации.	2 неделя	4
2	При изучении темы 2 «Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера» рассмотрение	4 неделя	4

	студентом с помощью использования научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: методы совершенствования искусства общения		
3	При изучении темы 3 «Устные бизнес-коммуникации в управлении» подготовка студентом к дискуссии по проблеме: «Монолог, диалог и полилог как основные формы речи» на базе прочитанной литературы	6 неделя	4
4	При изучении темы 4 «Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом» составление студентом основных видов деловой переписки.	8 неделя	4
5	При изучении темы 5 «Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления» рассмотрение студентом научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: я-высказывание. Искусство критики.	10 неделя	4
6	При изучении темы 6 «Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности» составление студентом самопрезентации.	12 неделя	4
7	При изучении темы 7 «Конфликты в бизнес-коммуникациях» рассмотрение студентом с помощью использования научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: «Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях организации»	14 неделя	4
8	При изучении темы 8 «Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире» рассмотрение студентом с помощью использования научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: «Роль интернета в деловой сфере»	16 неделя	4
9	При изучении темы 9 «Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт» составление студентом сравнительной таблицы по особенностям национальной специфики бизнес- коммуникаций в разных странах	18 неделя	3,9
ВСЕГО			35,9

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

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 года № 301 реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 33 % от аудиторных занятий согласно УП.

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.
<i>Лекционные занятия (занятия, проводимые в интерактивной форме)</i>			
1	ТЕМА 2. Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера	Лекция-дискуссия	2
2	ТЕМА 4 Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	Лекция-визуализация	2
<i>Итого часов лекционных занятий, проводимых в интерактивной форме</i>			4
<i>Практические занятия (занятия, проводимые в интерактивной форме)</i>			
1	ТЕМА 1. Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	Деловая игра	2
2	ТЕМА 2. Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера	Кейс-задача	2
3	ТЕМА 5. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	Деловая игра	2
4	ТЕМА 6. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	Кейс-задача	2
<i>Итого часов практических занятий, проводимых в интерактивной форме</i>			8
<i>ВСЕГО часов в интерактивной форме</i>			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 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

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	Иностранный язык Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой Культура речи и деловое общение Русский язык и культура речи Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Иностранный язык Управление бизнес-переговорами Связи с общественностью Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами Управленческое консультирование	Управление продажами и сделками Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)	Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение) Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой	Креативный менеджмент. Лидерство Психология менеджмента Управление человеческими ресурсами Стратегический менеджмент	Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)	Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)	Управление человеческими ресурсами Управление бизнес-переговорами Связи с общественностью Креативный менеджмент. Лидерство Психология менеджмента	Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия,	Институциональная экономика Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой Региональная экономика Государственное и муниципальное управление	Теория логистики и управление цепями поставок Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами Управленческое консультирование	Управление проектами Управление продажами и сделками Интернет-маркетинг Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)			
----------------------------------------------------------------	--	--	--

*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 семестры

** 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.

Таблица 7.2 - Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
ОПК-4 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: основы коммуникационного процесса в организации</p> <p>УМЕТЬ: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры бизнес- коммуникаций</p> <p>УМЕТЬ: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; анализировать коммуникативные процессы в организации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками публичных выступлений; навыками деловой переписки</p>	<p>ЗНАТЬ: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры бизнес- коммуникаций; формы деловой переписки</p> <p>УМЕТЬ: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать эффективные бизнес-коммуникации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками публичных выступлений; навыками деловой переписки; современными навыками информационного обеспечения процессов бизнес-коммуникаций</p>
ПК-1 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний,</p>	<p>ЗНАТЬ: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения</p> <p>УМЕТЬ: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний</p>	<p>ЗНАТЬ: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; способы и приемы деловых коммуникаций в различных его видах и с различными типами собеседников</p>	<p>ЗНАТЬ: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; способы и приемы деловых коммуникаций в различных его видах и с различными типами собеседников; этические</p>

	<p><i>умений, навыков</i> 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ВЛАДЕТЬ: навыками подготовки публичных выступлений</p>	<p>УМЕТЬ: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками подготовки публичных выступлений; технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций</p>	<p>нормы и принципы бизнес- коммуникаций</p> <p>УМЕТЬ: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; анализировать деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками подготовки публичных выступлений; технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций; навыками реализации принципов успешной самопрезентации</p>
<p>ПК-2 / начальный</p>	<p><i>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i> 2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.</p> <p>УМЕТЬ: применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>ВЛАДЕТЬ: современными технологиями управления конфликтами в сфере деловых коммуникаций</p>	<p>ЗНАТЬ: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; преодолевать коммуникативные барьеры.</p> <p>УМЕТЬ: применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций; диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение; диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: современными технологиями управления конфликтами в сфере деловых коммуникаций; способами профилактики конфликтности;</p>	<p>ЗНАТЬ: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; преодолевать коммуникативные барьеры.</p> <p>УМЕТЬ: применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций; диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение; диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: современными технологиями управления конфликтами в сфере деловых коммуникаций; способами профилактики конфликтности; методам разрешения конфликта</p>

<p>ПК-12/начальный</p>	<p><i>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>ЗНАТЬ: схему построения коммуникационного процесса с деловыми партнерами</p> <p>УМЕТЬ: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения</p> <p>ВЛАДЕТЬ: профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач</p>	<p>ЗНАТЬ: схему построения коммуникационного процесса с деловыми партнерами; особенности внешних связей и их роль при реализации проектов</p> <p>УМЕТЬ: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения ; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения</p> <p>ВЛАДЕТЬ: профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач; методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей</p>	<p>ЗНАТЬ: схему построения коммуникационного процесса с деловыми партнерами; особенности внешних связей и их роль при реализации проектов; способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиям</p> <p>УМЕТЬ: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения ; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения; использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения</p> <p>ВЛАДЕТЬ: профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач; методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей; приемами и навыками коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения</p>
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её 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-1	Лекция Практическое занятие СРС	Собеседование	1-10	Согласно табл. 7.2
				Тестирование	1-15	
				Деловая игра	1	
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	ОПК-4, ПК-1	Лекция Практическое занятие СРС	Контрольный опрос	1-10	Согласно табл. 7.2
				Кейс – задача	1	
3	Устные бизнес-коммуникации в управлении	ОПК-4, ПК-12	Лекция Практическое занятие СРС	Собеседование	1-20	Согласно табл. 7.2
				Тестирование	1-7	
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Кейс-задача	1-15	Согласно табл. 7.2
5	Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	ОПК-4, ПК-2	Лекция Практическое занятие	Деловая игра	2	Согласно табл. 7.2
				Тестирование		
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	ПК-1, ПК-12	Лекция Практическое занятие СРС	Кейс-задача	2	Согласно табл. 7.2
7	Конфликты в бизнес-коммуникациях	ПК-2	Лекция Практическое занятие	Контрольный опрос	1-10	Согласно табл. 7.2
8	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	ОПК-4, ПК-1	Лекция Практическое занятие СРС	Тестирование	1-10	Согласно табл. 7.2
9	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	ОПК-4, ПК-12	Лекция Практическое занятие	Контрольный опрос	1-10	Согласно табл. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы контрольного опроса по разделу (теме) 7. «Конфликты в бизнес-коммуникациях»:

1. Что такое «конфликт» в бизнес-коммуникациях?
2. Структура конфликта: объект конфликтной ситуации: цели и участники конфликта; причины конфликта, повод.
3. Дайте классификацию конфликтов в деловых коммуникациях.
4. Охарактеризуйте причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
5. Приведите примеры конфликта между личностью и группой.
6. Приведите примеры межгруппового конфликта.
7. Какие могут быть последствия конфликта в организации?
8. Охарактеризуйте два типа конфликтов: деструктивный и конструктивный. Дайте сравнительную характеристику. В чем их различия?
9. Рассмотрите стратегию поведения в конфликтной ситуации (т.е. ориентацию личности (группы) по отношению к конфликту, установку на определенные формы поведения в конфликтной ситуации).
10. Опишите технологию управления нейтрализацией стресса в бизнес-коммуникациях.
11. Выделите основные дестабилизирующие факторы, являющиеся причинами конфликтов.
12. Какие этапы разрешения конфликтов в бизнес-коммуникациях Вы знаете?
13. Поясните типы активных конфликтных людей.
14. Охарактеризуйте типы пассивных конфликтных людей.
15. Какие методы разрешения деловых конфликтов Вы знаете?

Тест по разделу (теме) 1. «Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организации»:

1. Перечислите всех участников коммуникационного процесса:

- а) получатель, информация, сообщение, обратная связь;
- б) реципиент, получатель, отправитель, сообщение
- в) отправитель, реципиент, сообщение, обратная связь
- г) сообщение, обратная связь, информация, отправитель

2. Что не относится к формальным коммуникациям:

- а) межуровневые коммуникации (нисходящие и восходящие);

- б) горизонтальные коммуникации (между подразделениями одного уровня в иерархии организации);
- в) коммуникации "руководитель - подчиненный";
- г) информационный обмен совершается между сотрудниками организации вне связи с их производственными обязанностями и местом в организационной иерархии

3. Бизнес-коммуникации — это _____:

4. Определите соответствие принципов эффективных бизнес-коммуникаций и их содержания:

Принцип	Характеристика
А. ситуативность	1. система целостна, уникальна, автономна, адаптивна, связана со средой
Б. системность	2. невозможность знать все
В. неполная адекватность моделей поведения	3. необоснованность ожидания именно той реакции на коммуникативное воздействие, которая является желательной
Г. бесконечность процесса познания	4. строятся прогнозы и ожидания, самому субъекту, системе

5. Коммуникативный подход в управлении рекламой заключается в:

- а) организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;
- б) исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;
- в) коммуникация с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;
- г) исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации и ее продукции, услугах

10. Функция социального контроля бизнес-коммуникаций выступает как:

- а) средство объединения людей, деловых партнеров;
- б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- в) средство передачи информации;
- г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

6. Критерием эффективности деловых переговоров является:

- а) достижение согласия;
- б) страх партнера;
- в) договоренность о встрече;
- г) вежливость партнера

7. Инструментальная функция бизнес-коммуникаций выступает как:

- а) средство объединения людей, деловых партнеров;
- б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- в) средство передачи информации;
- г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

8. Основными формами бизнес-коммуникаций являются:

- а) устная и письменная;
- б) вербальная и невербальная;
- в) персональная и межличностная;
- г) нет правильного ответа

9. Принцип эффективной бизнес-коммуникации «ситуативность» подразумевает под собой:

- а) целостная система, уникальна, автономна, адаптивна, связана со средой;
- б) необоснованность ожидания именно той реакции на коммуникативное воздействие, которая является желательной;
- в) бесконечность процесса познания;
- г) вероятность наличия недиагностируемых скрытых фактов поведения типа намерений, умыслов, имитации

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 1-ом 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:

Интегративная функция бизнес-коммуникаций выступает как:

- а) средство объединения людей, деловых партнеров;
- б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- в) средство передачи информации;
- г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

Задание в открытой форме:

Тактика переговоров – это.....

Задание на установление правильной последовательности:

Установите правильную последовательность этапов бизнес-коммуникаций между партнерами:

- а) принятие решения;
- б) установление контакта;
- в) выход из контакта;
- г) обсуждение вопроса;
- д) ориентация в ситуации.

Задание на установление соответствия:

Определите соответствие между методами проведения деловых переговоров и их содержанием:

- | | |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| а) Вариационный метод | 1. реализуется на подготовительном этапе переговоров |
| б) Метод интеграции | 2. сосредоточивает внимание участников переговоров на пристальном анализе системы контраргументов партнера |
| в) Метод уравнивания | 3. проявляется в готовности партнеров учитывать интересы друг друга и идти на уступки |
| г) Компромиссный метод | 4. используется в том случае, если партнер не отступает от своих узких интересов, ведет позиционный торг |

Компетентностно-ориентированная задача:

Отдел маркетинга акционерного общества «Интекс» состоит из 8 человек, только женщин. Руководителем подразделения является А. Т. Попова, женщина среднего предпенсионного возраста, давно работающая в данной организации на руководящих должностях и успешно справляющаяся со своими обязанностями. По характеру человек весьма властный. В прошлом году в отдел поступила на работу новая сотрудница. К.И. Алексина, молодая, симпатичная женщина, которая оканчивает заочно Московский университет коммерции. Ее приход был встречен достаточно дружелюбно со стороны всех сотрудников отдела, и в первую очередь начальника. Алексина имеет заметные успехи в работе, в изучении рынка основной продукции АО – гидравлических приводов. Сотрудницы отдела сначала никак не реагировали, по крайней мере, внешне, на создавшуюся ситуацию. Позже разделились в своих симпатиях пополам. Участниками данного конфликта являются

Попова, Алексина и сотрудницы отдела. Основная проблема заключается во взаимоотношениях начальника и подчиненной.

Задание:

Предложите способ разрешения конфликтной 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 контрольная точка				
Практическое занятие № 1 (собеседование, тестирование, деловая игра)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	3	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 2 (контрольный опрос, кейс-задача)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	3	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Контрольная работа по теме 1-2 (вопросы (по вариантам) к контрольной работе формирует преподаватель в соответствии с пройденной тематикой на лекционных	4	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	6	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %

занятиях)				
Итого за 1 контрольную точку	6		12	
2 контрольная точка				
Практическое занятие № 3 (собеседование, тестирование)	1	Выполнил, но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие № 4 (собеседование)	1	Выполнил, но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Творческое задание (групповое / индивидуальное задание) (публичная презентация проектов)	4	Выполнил, но «не защитил» (не аргументировал собственную точку зрения)	6	Выполнил и «защитил» (уверенно аргументировал собственную точку зрения)
Итого за 2 контрольную точку	6		12	
3 контрольная точка				
Практическое занятие № 5 (диалоговая игра)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	3	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 6 (кейс-задача)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	3	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Аналитическая работа (подготовка эссе) (публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы)	4	Выполнил, но «не защитил»	6	Выполнил и «защитил»
Итого за 3 контрольную точку	6		12	
4 контрольная точка				
Практическое занятие № 7 (контрольный опрос)	1	Выполнил и «не защитил» задание	2	Выполнил и «защитил» задание
Практическое занятие № 8 (тестирование)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Практическое занятие № 9 (контрольный опрос)	1	Выполнил, доля правильности выполнения задания менее 50 %	2	Выполнил, доля правильности выполнения задания более 50 %
Тестирование (тестовые задания) (тесты формируются в	3	При тестировании доля правильных ответов менее 50 %	6	При тестировании доля правильных ответов более 50 %

соответствии с пройденной тематикой на лекционных занятиях (тема 1-9) и с помощью системы интернет-тестирования (СИТ) или с помощью вариантов тестов от преподавателя)				
Итого за 4 контрольную точку	6		12	
Итоговое количество баллов (за контрольные точки, не включая посещаемость)	24		48	
Посещаемость	0	Не посещал занятий	16	Пропусков занятий не было
Форма контроля за семестр – 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 05.07.2021) . - 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

3. 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: 05.07.2021). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.2. Дополнительная учебная литература

5. 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 05.07.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

6. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

7. 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: 05.07.2021). – Текст : электронный.

8. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

9. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке . – Текст : электронный.

8.3. Перечень методических указаний

1. Деловые коммуникации : 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. – Текст : электронный.

2. Деловые коммуникации : 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. – Текст : электронный.

3. Бизнес-коммуникации и деловая переписка : методические рекомендации для самостоятельной работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (951 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 28 с. – Текст : электронный.

4. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс] : методические рекомендации для практической работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (950 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 58 с. – Текст : электронный.

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 (глоссарий 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 раздела 2 учебно-методического пособия), 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, приведенные к каждой теме
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- ответы на вопросы и выполнение заданий для самопроверки (данное учебно-методическое пособие предполагает вопросы для самоконтроля по каждой изучаемой теме);
- самостоятельное тестирование по предложенным в учебно-методическом пособии тестовых заданий.

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.

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, 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, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

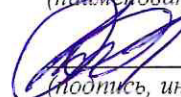
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)



Т.Ю. Ткачева

(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Бизнес-коммуникации и деловая переписка

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 38.03.02 Менеджмент
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

Управление бизнесом

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курс – 2018

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 от 26.03.2018 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «31» августа 2018 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой Региональной
экономики и менеджмента
д.э.н., профессор


 Ю.В. Вертакова

Разработчик программы
к.э.н., доцент

 И.В. Андросова

Согласовано:

Директор научной библиотеки

 В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «02» 07 2019 г., протокол № 29.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

 Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «07» 07 2020 г., протокол № 26.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

 Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2021 г., протокол № 23.

И.о. зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2022 г., протокол № 23.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

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

1.1. Цель дисциплины

Целью преподавания дисциплины является развитие коммуникативной способности решать различными средствами те или иные коммуникативные задачи в разных ситуациях общения, выработка навыков и умений организации и проведения различных форм бизнес-коммуникации.

1.2. Задачи дисциплины

- обеспечение теоретическими знаниями обучающихся об основных понятиях бизнес-коммуникаций как разновидности коммуникативной деятельности в процессе делового общения;
- овладение коммуникативными приемами и техниками (личными и безличными);
- понимание устных и письменных стратегий бизнес-коммуникаций;
- формирование умений анализировать и использовать стратегии и тактики ведения переговоров;
- выявление общих этических принципов и нравственных характеристик бизнес - коммуникаций;
- развитие навыков коммуникативной практики при овладении различными техниками и приемами бизнес- коммуникации в профессиональной сфере.

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

Обучающиеся должны знать:

- сущность процесса делового взаимодействия и выстраивание эффективных рабочих контактов внутри организации, виды и формы бизнес - коммуникаций;
- особенности коммуникативного процесса в деловой сфере;
- правила и техники устного делового общения;
- технические средства, применяемые в бизнес- коммуникациях.
- правила и формы деловой переписки

уметь:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- ориентироваться в современном операционном поле деловых коммуникаций;
- устанавливать эффективные деловые связи и доверительное партнерство между людьми, грамотно выстраивать деловую речь;
- оценивать партнеров по деловому общению, распознавать невербальные сигналы коммутантов;
- выстраивать деловое общение в соответствии с нормами этикета;

- аргументированно доказывать свою точку зрения;
- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- применять знания в учебной и практической профессиональной деятельности.

владеть:

- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;
- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения;
- техникой аргументации и нейтрализации замечаний;
- навыками общения со средствами массовой информации, общественностью.

У обучающихся формируются следующие **компетенции:**

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Бизнес-коммуникации и деловая переписка» представляет дисциплину с индексом Б1.В.ДВ.01.01 вариативной части учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, изучаемую 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 2 зачетных единиц (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	8
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	59,9
Контроль (подготовка к экзамену)	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. Модели, формы, функции и средства бизнес-коммуникаций.
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. 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. 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. Порядок ведения деловой переписки. Преимущества и недостатки деловой переписки.
5	Коммуникативные 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.
6	Этикет делового человека как	Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета. Правила делового этикета. Нетикет.

	практическое воплощение его профессиональной компетентности	Проведение переговоров как коммуникативный процесс. Мастерство личной презентации. Проблемы деловой этики в России.
7	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	Интернет как эффективное средство бизнес-коммуникации. Телефонная коммуникация. Факсимильная связь - вид передачи деловой информации. Автоответчики. Электронная почта. Видео и телеконференции в Интернет.
8	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, работающих на российском рынке.

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	0,5	-	ПР №1	У-1-9 МУ-1-4	С, Т, ДИ	ПК-1
2	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	0,5	-	ПР №1	У-1-9 МУ-1-4	Ко, КЗ	ПК-1, ОПК-4
3	Устные бизнес-коммуникации в управлении	0,5	-	ПР №2	У-1-9 МУ-1-4	С,Т	ОПК-4, ПК-12
4	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	0,5	-	ПР №2	У-1-9 МУ-1-4	КЗ	ОПК-4
5	Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	0,5	-	ПР №3	У-1-9 МУ-1-4	ДИ,Т	ОПК-4, ПК-2
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	0,5	-	ПР №3	У-1-9 МУ-1-4	КЗ	ПК-1, ПК-12
7	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	0,5	-	ПР №4	У-1-9 МУ-1-4	Т	ПК-1, ОПК-4
8	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт	0,5	-	ПР №4	У-1-9 МУ-1-4	Ко	ОПК-4, ПК-12

* использование сокращений:

С – собеседование Т - тестирование КЗ – кейс-задача

Ко – контрольный опрос ДИ-деловая игра

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	Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией Собеседование. Тестирование. Деловая игра.	0,5
2	Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера Контрольный-опрос. Решение практико-ориентированной кейс-задачи.	0,5
3	Устные бизнес-коммуникации в управлении Семинар. Проведение собеседования. Тестирование.	0,5
4	Деловая переписка и ее значение в бизнесе Семинар. Проведение собеседования.	0,5
5	Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления Проведение деловой игры.	0,5
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности Решение практико-ориентированной кейс-задачи.	0,5
7	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире Семинар. Проведение тестирования.	0,5
8	Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт Семинар. Проведение контрольного опроса.	0,5
ВСЕГО		4

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	При изучении темы 1 «Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией» рассмотрение студентом с помощью использования научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: социотип и состояние личности в коммуникации.	Межсессионный период	8
2	При изучении темы 2 «Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера» рассмотрение студентом с помощью использования научной литературы и источников периодической печати в	Межсессионный период	7

	библиотеке университета вопроса: методы совершенствования искусства общения		
3	При изучении темы 3 «Устные бизнес-коммуникации в управлении» подготовка студентом к дискуссии по проблеме: «Монолог, диалог и полилог как основные формы речи» на базе прочитанной литературы	Межсессионный период	8
4	При изучении темы 4 «Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом» составление студентом основных видов деловой переписки.	Межсессионный период	7
5	При изучении темы 5 «Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления» рассмотрение студентом научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: я-высказывание. Искусство критики.	Межсессионный период	8
6	При изучении темы 6 «Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности» составление студентом самопрезентации.	Межсессионный период	7
7	При изучении темы 7 «Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире» рассмотрение студентом с помощью использования научной литературы и источников периодической печати в библиотеке университета вопроса: «Роль интернета в деловой сфере»	Межсессионный период	8
8	При изучении темы 8 «Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт» составление студентом сравнительной таблицы по особенностям национальной специфики бизнес- коммуникаций в разных странах	Межсессионный период	6,9
ВСЕГО			59,9

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.

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 года № 301 реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 27 % от аудиторных занятий согласно УП.

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.
<i>Практические занятия (занятия, проводимые в интерактивной форме)</i>			
1	ТЕМА 1. Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	Деловая игра	0,5
2	ТЕМА 2. Вербальные и невербальные	Кейс-задача	0,5

	средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера		
3	ТЕМА 5. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	Деловая игра	0,5
4	ТЕМА 6. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	Кейс-задача	0,5
<i>Итого часов, проводимых в интерактивной форме</i>			2

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

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	Иностранный язык Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой Культура речи и деловое общение Русский язык и культура речи Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Иностранный язык Управление бизнес-переговорами Связи с общественностью Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами Управленческое консультирование	Управление продажами и сделками Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)	Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение) Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой	Креативный менеджмент. Лидерство Психология менеджмента Управление человеческими ресурсами Стратегический менеджмент	Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и	Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория	Управление человеческими ресурсами Управление бизнес-переговорами Связи с	Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре

организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)	организации, организационное поведение)	общественностью Креативный менеджмент. Лидерство Психология менеджмента	защиты и процедуру защиты
Умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)	Институциональная экономика Бизнес-коммуникации и деловая переписка Управление командой Региональная экономика Государственное и муниципальное управление	Теория логистики и управление цепями поставок Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами Управленческое консультирование	Управление проектами Управление продажами и сделками Интернет-маркетинг Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
ОПК-4 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: основы коммуникационного процесса в организации</p> <p>УМЕТЬ: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры бизнес-коммуникаций</p> <p>УМЕТЬ: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; анализировать коммуникативные процессы в организации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками публичных выступлений; навыками деловой переписки</p>	<p>ЗНАТЬ: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры бизнес-коммуникаций; формы деловой переписки</p> <p>УМЕТЬ: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать эффективные бизнес-коммуникации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками публичных выступлений; навыками деловой переписки;</p>

				современными навыками информационного обеспечения процессов бизнес-коммуникаций
ПК-1 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения</p> <p>УМЕТЬ: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками подготовки публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; способы и приемы деловых коммуникаций в различных его видах и с различными типами собеседников</p> <p>УМЕТЬ: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками подготовки публичных выступлений; технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций</p>	<p>ЗНАТЬ: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; способы и приемы деловых коммуникаций в различных его видах и с различными типами собеседников</p> <p>УМЕТЬ: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками подготовки публичных выступлений; технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций; навыками реализации принципов успешной самопрезентации</p>
ПК-2 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и</p>	<p>ЗНАТЬ: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.</p>	<p>ЗНАТЬ: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления</p>	<p>ЗНАТЬ: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; преодолевать коммуникативные барьеры.</p>

	<i>нестандартных ситуаций</i>	<p>УМЕТЬ: применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>ВЛАДЕТЬ: современными технологиями управления конфликтами в сфере деловых коммуникаций</p>	<p>конфликтами; технологии делового взаимодействия.</p> <p>УМЕТЬ: применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций; диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение</p> <p>ВЛАДЕТЬ: современными технологиями управления конфликтами в сфере деловых коммуникаций; способами профилактики конфликтности;</p>	<p>УМЕТЬ: применять в практической деятельности современные способы разрешения конфликтных ситуаций; диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение; диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием средств коммуникации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: современными технологиями управления конфликтами в сфере деловых коммуникаций; способами профилактики конфликтности; методам разрешения конфликта</p>
ПК-12/начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: схему построения коммуникационного процесса с деловыми партнерами</p> <p>УМЕТЬ: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения</p> <p>ВЛАДЕТЬ: профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач</p>	<p>ЗНАТЬ: схему построения коммуникационного процесса с деловыми партнерами; особенности внешних связей и их роль при реализации проектов</p> <p>УМЕТЬ: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения ; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения</p> <p>ВЛАДЕТЬ: профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для</p>	<p>ЗНАТЬ: схему построения коммуникационного процесса с деловыми партнерами; особенности внешних связей и их роль при реализации проектов; способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиям</p> <p>УМЕТЬ: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения ; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности</p>

			достижения поставленных целей и задач; методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей	их улучшения; использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения ВЛАДЕТЬ: профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач; методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей; приемами и навыками коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её 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-1	Лекция Практическое занятие СРС	Собеседование	1-10	Согласно табл. 7.2
				Тестирование	1-15	
				Деловая игра	1	
2	Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера	ОПК-4, ПК-1	Лекция Практическое занятие СРС	Контрольный опрос	1-10	Согласно табл. 7.2
				Кейс – задача	1	
3	Устные бизнес-коммуникации в управлении	ОПК-4, ПК-12	Лекция Практическое занятие СРС	Собеседование	1-20	Согласно табл. 7.2
				Тестирование	1-7	
4	Деловая переписка и ее	ОПК-4	Лекция Практическое	Кейс-задача	1-15	Согласно табл. 7.2

	значение в управлении бизнесом		занятие			
5	Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	ОПК-4, ПК-2	Лекция Практическое занятие	Деловая игра Тестирование	2	Согласно табл. 7.2
6	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	ПК-1, ПК-12	Лекция Практическое занятие СРС	Кейс-задача	2	Согласно табл. 7.2
7	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	ОПК-4, ПК-1	Лекция Практическое занятие СРС	Тестирование	1-10	Согласно табл. 7.2
8	Национальные особенности бизнес-коммуникаций: зарубежный опыт	ОПК-4, ПК-12	Лекция Практическое занятие	Контрольный опрос	1-10	Согласно табл. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий

для проведения текущего контроля успеваемости

Тест по разделу (теме) 1. «Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организации»:

1. Перечислите всех участников коммуникационного процесса:

- а) получатель, информация, сообщение, обратная связь;
- б) реципиент, получатель, отправитель, сообщение
- в) отправитель, реципиент, сообщение, обратная связь
- г) сообщение, обратная связь, информация, отправитель

2. Что не относится к формальным коммуникациям:

- а) межуровневые коммуникации (нисходящие и восходящие);
- б) горизонтальные коммуникации (между подразделениями одного уровня в иерархии организации);
- в) коммуникации "руководитель - подчиненный";
- г) информационный обмен совершается между

сотрудниками организации вне связи с их производственными обязанностями и местом в организационной иерархии

3. Бизнес-коммуникации – это _____:

4. Определите соответствие принципов эффективных бизнес-коммуникаций и их содержания:

Принцип	Характеристика
А. ситуативность	1. система целостна, уникальна, автономна, адаптивна, связана со средой
Б. системность	2. невозможность знать все
В. неполная адекватность моделей поведения	3. необоснованность ожидания именно той реакции на коммуникативное воздействие, которая

Г. бесконечность процесса познания

4. является желательной строятся прогнозы и ожидания, самому субъекту, системе

5. Коммуникативный подход в управлении рекламой заключается в:

а) организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;

б) исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;

в) коммуникация с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;

г) исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации и ее продукции, услугах

6. Критерием эффективности деловых переговоров является:

а) достижение согласия;

б) страх партнера;

в) договоренность о встрече;

г) вежливость партнера

7. Инструментальная функция бизнес-коммуникаций выступает как:

а) средство объединения людей, деловых партнеров;

б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;

в) средство передачи информации;

г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

8. Основными формами бизнес-коммуникаций являются:

а) устная и письменная;

б) вербальная и невербальная;

в) персональная и межличностная;

г) нет правильного ответа

9. Принцип эффективной бизнес-коммуникации «ситуативность» подразумевает под собой:

а) целостная система, уникальна, автономна, адаптивна, связана со средой;

б) необоснованность ожидания именно той реакции на коммуникативное воздействие, которая является желательной;

в) бесконечность процесса познания;

г) вероятность наличия недиагностируемых скрытых фактов поведения типа намерений, умыслов, имитации

10. Функция социального контроля бизнес-коммуникаций выступает как:

а) средство объединения людей, деловых партнеров;

б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;

в) средство передачи информации;

г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

Вопросы контрольного опроса по разделу (теме) 2. «Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера»:

1. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.

2. Средства профессионального общения.

3. Вербальные средства профессионального общения.

4. Невербальные средства профессионального общения.

5. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).

6. Проблема искажения информации в бизнес-коммуникациях.

7. Стили общения в профессиональной сфере.

8. Межкультурные коммуникации. Национальный характер.

9. Манипуляции в общении, их основные типы.

10. Назовите формы невербальных средств бизнес-коммуникаций.

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-ом курсе

Зачет проводится в форме тестирования (компьютерного).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – 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.

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 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.

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 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 05.07.2021) . - 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
3. 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: 05.07.2021). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
4. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.2. Дополнительная учебная литература

5. 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 05.07.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.
6. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
7. 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: 05.07.2021). – Текст : электронный.
8. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

9. 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: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке . – Текст : электронный.

8.3. Перечень методических указаний

1. Деловые коммуникации : 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. – Текст : электронный.

2. Деловые коммуникации : 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. – Текст : электронный.

3. Бизнес-коммуникации и деловая переписка : методические рекомендации для самостоятельной работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (951 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 28 с. – Текст : электронный.

4. Бизнес-коммуникации и деловая переписка [Электронный ресурс] : методические рекомендации для практической работы для студентов направления 38.03.02 Менеджмент / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. И. В. Андросова. - Электрон.текстовые дан. (950 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 58 с. – Текст : электронный.

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 раздела 2 учебно-методического пособия), 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, 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.

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, приведенные к каждой теме
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- ответы на вопросы и выполнение заданий для самопроверки (данное учебно-методическое пособие предполагает вопросы для самоконтроля по каждой изучаемой теме);
- 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 допускаяемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

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 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 153x203 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).

