



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ


«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ К.Г. РАЗУМОВСКОГО
(ПЕРВЫЙ КАЗАЧИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»

Институт (филиал) ДОНСКОЙ КАЗАЧИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ И БИЗНЕСА

Кафедра бизнеса и проектных технологий

«УТВЕРЖДАЮ»

И.О.Заведующий кафедрой,
К.э.н.


Беспамятнова Л.П..
«21» мая 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Б1.В.ДВ.01.01 – Деловые коммуникации

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

Направленность **Финансы и управление финансовыми активами**

Квалификация выпускника **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Срок обучения **4,5 года**

Ростов-на-Дону 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» разработана на основании

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 954

- учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования 38.03.01 Экономика (бакалавриат) направленность (профиль) Финансы и управление финансовыми активами

- профессиональный стандарт «08.008 Специалист по финансовому консультированию» трудовая функция А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. N 167н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 09 апреля 2015 года, регистрационный N 36805)

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана рабочей группой в составе:

д.э.н., профессор
кафедры Бизнес и проектные
технологии



Павлюкова А.В.

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы,
д.э.н., профессор



Павлюкова А.В.

(подпись)

Рабочая программа обсуждена на заседании обеспечивающей кафедры
Бизнес и проектные технологии
Протокол № 05 от «21» мая 2021 года

Заведующий кафедрой к.э.н.
Бизнес и проектные технологии



Беспамятнова Л.П.

(подпись)

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры
Бизнес и проектные технологии
Протокол № 05 от «21» мая 2021 года

Заведующий кафедрой к.э.н.
Бизнес и проектные технологии



Беспамятнова Л.П.

(подпись)

Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП.....	4
3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля).....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)	5
5. Содержание дисциплины (модуля).....	5
5.1 Учебно-тематический план учебной дисциплины	5
5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.....	5
6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ.....	5
6.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	8
6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.....	8
7. Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	10
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	12
10. Образовательные технологии.....	12
11. Оценочные средства	13
12. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями..	20
13. Лист регистрации изменений	21

1. Цели и задачи дисциплины (модуля):

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

Задачи учебной дисциплины:

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

2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации» относится к модулю профильной направленности части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана подготовки бакалавров по направлению 38.03.01 «Экономика» профилю «Финансы и управление финансовыми активами».

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: «Финансовое консультирование», «Преддипломная практика».

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

ПКС-3 Способен осуществлять деловые переговоры (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) на основе принципов этики деловых коммуникаций;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные	ПКС-3	Способен осуществлять деловые переговоры (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) на основе принципов этики деловых коммуникаций	ПКС-3.1 Знает технологии эффективных переговоров и презентаций; структуру переговорного процесса, основные стили ведения переговоров и презентаций; этические особенности и деловой этикет в процессе ведения переговоров ПКС-3.2 Умеет организовывать коммерческие переговоры; диагностировать стиль ведения переговоров собеседника и выбор конкретных тактических приемов для достижения результата; использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учётом индивидуальных особенностей оппонента ПКС-3.3 Владеет современными технологиями переговоров и презентаций; формирования и поддержания морально-психологического климата в организации; способами повышения этического уровня деловых отношений и

Очно-заочной формы обучения

Объем учебных занятий составляет 8 - часов.

Объем самостоятельной работы – 64 часа.

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с преподавателем				
			Всего	Лекционного типа	Семинарского типа	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Семестр 5							
Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	24	20	4	-	0,5	-	2
Тема 2. Психологические основы делового общения.	24	22	2	-	0,5	-	2
Тема 3. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	24	22	2	-	1	-	2
Контроль, промежуточная аттестация							
Общий объем, часов	72	64	8	-	2	-	6
Форма промежуточной аттестации	зачет						

Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты. (ОПК-4)

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основопологающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера. Деловое общение как управленческая категория.

Тема 2. Психологические основы делового общения (ПКС-3)

Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное

образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации.

Тема 3. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы (ПКС-3)

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми(последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин (вписываются разработчиком)								
1	Финансовое консультирование	1	2	3						
2	Преддипломная практика	1	2	3						

6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинарских, практических и лабораторных занятий (работ)	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
-------	--------------------------------------	---	---------------------	--------------------	-------------------------

1.	Тема 1.	Этика делового общения: основные аспекты.	1	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)	ПКС-3
2.	Тема 2.	Психологические основы делового общения.	1	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)	ПКС-3
6.	Тема 3.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	2	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point), итоговое тестирование	ПКС-3

6.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине
Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Семестр 5							
Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	20	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)	2	Устный доклад с презентацией
Тема 2. Психологические основы делового общения.	22	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)	2	Устный доклад с презентацией
Тема 3. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	22	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятель	1	Доклад с презентацией (с использованием	2	Устный доклад с презентацией, решение итогового

			ное изучение раздела в ЭИОС		приложения Microsoft Power Point), итоговое тестировани е		теста
Общий объем, часов	64	34		24		6	

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочтения лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции. Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы. Беседа студента и преподавателя может дать многое - это простой прием получения знаний. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем науки.

Рекомендуется использовать следующие *формы организуемой самостоятельной работы*:

- изучение лекционного материала ([Образовательный портал МГУТУ им. К.Г. Разумовского \(ПКУ\) \(mgutm.ru\)](http://mgutm.ru)),

- работа с научной литературой;
- семестровые задания.

Самостоятельная работа обучающегося предусматривает:

- углубленное изучение лекционного ([Образовательный портал МГУТУ им. К.Г. Разумовского \(ПКУ\) \(mgutm.ru\)](http://mgutm.ru)), и дополнительного теоретического материала (<https://biblioclub.ru> и <https://znanium.com>) ;

- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку докладов;
- участие в научных конференциях;
- участие в НИРС.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;

- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по практическим занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;

- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Написание доклада. Доклад является одной из основных форм самостоятельной работы студентов и средством контроля над усвоением учебного и нормативного материала в объеме, устанавливаемом программой учебной дисциплины.

Доклад – это аналитическая работа обучающегося по предмету «Деловые коммуникации», представляет собой краткое изложение основных взглядов и концепций по определенной теме, проблеме, вопросу, дискуссии или содержанию монографии.

Задача доклада – краткое изложение основных точек зрения, существующих в науке на сегодняшний день, однако он может включать элементы исследовательской работы и стать базой для написания курсовой и выпускной квалификационной работы.

Основные этапы подготовки доклада:

выбор темы;

консультации научного

руководителя; подготовка

плана;

работа с источниками, сбор

материала; написание текста;

устное представление доклада.

Подбор литературы – это обязанность обучающегося. Преподаватель помогает студенту определить основные направления работы, указывает наиболее важные научные источники, которые следует использовать при её написании, разъясняет, где их можно отыскать. Оценка доклада предполагает его проверку преподавателем кафедры. Преподаватель отмечает ошибки, допущенные в докладе, разъясняет их.

Презентации с использованием приложения Microsoft Power Point. Мультимедийные презентации используются для того, чтобы выступающий смог на большом экране или мониторе наглядно продемонстрировать дополнительные материалы к своему сообщению: фотографии, видеозапись химических и физических опытов, R- снимки, графики температурных кривых и др. Эти материалы могут также быть подкреплены соответствующими звукозаписями.

Общие требования к презентации

1. Презентация не должна быть меньше 10 слайдов. Объем материала, представленного в одном слайде должен отражать в основном заголовок слайда.

2. Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: полное наименование образовательного учреждения, тема работы, фамилия, имя, отчество студента, фамилия, имя, отчество руководителя.

3. Следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации.

4. Алгоритм выстраивания презентации соответствует логической структуре работы и отражает последовательность ее этапов.

5. Последний слайд – Спасибо за внимание!

Реферат (refero, лат. сообщаю) – краткое изложение в письменном виде содержания научных трудов по выбранной теме исследования. Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, делает выводы, обобщения. Выбор темы реферата осуществляется преподавателем в рамках изучаемой дисциплины исходя из интересов

студентов. Прежде чем выбрать тему реферата, студенту необходимо выяснить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Цель реферата – приобретение студентами навыков самостоятельной работы по подбору, изучению, анализу и обобщению литературных источников. Объем реферата составляет 7-15 страниц машинописного текста

Подготовка к зачету. В ходе подготовки к зачету обучающийся, в первую очередь, должен систематизировать знания, полученные в ходе изучения дисциплины. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

7. Примерная тематика курсовых работ (проектов) не предусмотрены.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):

а) основная литература

1) Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. – Издательский дом Форум, 2022. – 304 с. [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniyum.com>]. - Текст: электронный. - URL: <https://znaniyum.com/catalog/document?id=380109>

2) Иванова И.С. Этика делового общения Учебное пособие / Иванова И.С. – НИЦ Инфра-М, 2020. – 168 с. [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniyum.com>]. - Текст: электронный. - URL: <https://znaniyum.com/catalog/document?id=350784>

б) дополнительная литература

1) Лавриненко В. Н., Дорошенко В. Ю. и др. Психология и этика делового общения Учебник / Лавриненко В. Н., Дорошенко В. Ю. и др. – ЮНИТИ ДАНА, 2017. – 415 с. [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniyum.com>]. - Текст: электронный. - URL: <https://znaniyum.com/catalog/document?id=340968>

в) программное обеспечение

- 1) Microsoft Windows 7 (№ 61273596)
- 2) Microsoft Office 2013 (№ 61273596)
- 3) Kaspersky Endpoint Security (№ 2304-180227-081330-327-749) 4. Microsoft Visual Studio (№ 87411604)

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- 1) Договор с ООО "Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»" об оказании услуг по предоставлению доступа к электронным базам данных.
- 2) Контракт с ООО "ЗНАНИУМ" об оказании услуг по предоставлению доступа к ЭБС «Znaniyum.com». № 0373100036521000007 от 13.07.2021 С 23.07.2021 по 22.07.2022
- 3) Договор с ЭБС «Университетская библиотека онлайн». № 11-01/2022 от 18.01.2022
- 4) Договор с ЭБС «Лань» № 98/2021 от 16.12.2021 С 22.12.2021 по 21.12.2022
- 5) Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>
- 6) Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>
- 7) <http://gks.ru> Сайт Федеральной службы государственной статистики 8. www.consultant.ru
- 8) www.garant.ru

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; занятий

семинарского типа; для проведения групповых и индивидуальных консультаций; для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оснащение: Рабочие места обучающихся; Рабочее место преподавателя; Проектор переносной; Ноутбук переносной; Экран переносной; Классная доска; Учебно-наглядные пособия.

10. Образовательные технологии:

При проведении учебных занятий ДКГИПТиБ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств посредством проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

При реализации учебной дисциплины применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения, используют в учебном процессе активные и интерактивные формы учебных занятий (дискуссии, кейс-метод, ролевые игры, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Учебные часы дисциплины предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар)

Лекционные занятия при очно-заочной форме обучения проводятся с использованием ЭИОС.

По дисциплине «Деловые коммуникации» проводятся:

лекция-дискуссия – преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых. Эффект достигается только при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею. Так же можно предложить слушателям проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Положительным в дискуссии является, то, что обучаемые согласятся с точкой зрения преподавателя с большой охотой, скорее в ходе дискуссии, нежели во время беседы, когда преподаватель лишь указывает на необходимость принять его позицию по обсуждаемому вопросу.

Семинарские занятия. Приступая к изучению данного курса, следует особое внимание обратить на подбор учебных изданий по предмету, предполагающих активные формы обучения. В рамках каждой темы в соответствии с рабочей программой предлагается план изучения темы, подкрепленный рядом проблемных вопросов для самостоятельной подготовки и индивидуального ответа. Вопросы составлены таким образом, чтобы акцентировать внимание на отдельных важных аспектах изучаемой проблемы. Выполнение заданий формируют навыки выделения важных моментов в большом объеме нового материала, стимулирует активный поиск полного ответа на сформулированную кратко

учебную проблему.

Как показывает педагогическая практика теоретические вопросы лучше усваиваются, когда учебная работа проводится в форме дискуссии. Добиваясь от каждого студента добросовестного выполнения в часы самостоятельной работы индивидуального задания преподавателя, таким образом, планируется их подготовка к проведению дискуссии в учебное время. При выборе и формулировании конкретной темы выступления обязательно учитывается обоснованное мнение студента-докладчика, содокладчика. Как правило позиции по одной проблеме, изложенные в ходе дискуссии, полностью не совпадают. На протяжении ряда таких занятий, добиваясь от студентов концентрации внимания, необходимо вырабатывать умение слышать особенности аргументации собеседника, выделять главное в обсуждаемой теме, правильно задавать вопросы, а в итоге - организовать публичный спор (диспут). Его предполагается использовать как одну из самых активных форм работы со студентами в атмосфере свободного, непринужденного высказывания по острым проблемам.

При изучении дисциплины предусматривается использование следующих активных и интерактивных образовательных технологий (учебных форм), предусмотренных в планах семинарских и практических занятий:

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентами доклада по предложенной тематике.

Метод «инцидента» - метод поиска информации самими слушателями, целью которого является развитие или совершенствование умений слушателей, с одной стороны, принимать решения в условиях недостаточности информации, с другой – рационально собирать и использовать информацию.

Заключительная тема курса обсуждается на последнем семинаре, где студенты, могут дать развернутое изложение каждого из вопросов семинарского занятия по данной теме (доклад). На этом же занятии подводятся общие итоги, что может быть проведено в форме тестирования. Именно эта форма более всего отвечает выявлению итогового уровня подготовленности как каждого студента, так и группы в целом и зависимости от посещения аудиторных занятий, и участия в них.

11. Оценочные средства (ОС):

11.1. Оценочные средства для входного контроля (могут быть в виде тестов с закрытыми или открытыми вопросами). Входной контроль проводится по тестовым заданиям предшествующих дисциплин.

11.2 Оценочные средств текущего контроля формируются в соответствии с ЛНА (Локальными нормативными актами) университета (могут быть в виде тестов, ситуационных задач, деловых и ролевых игр, диспутов, тренингов и др. Назначение оценочных средств ТК – выявить сформированность компетенций – указать каких конкретно).

Тема 1 Этика делового общения: основные аспекты.

При подготовке необходимо проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы.

Вопросы для самопроверки:

1. Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах и проблемах этики делового общения?
2. Дайте определение этики.
3. Как соотносятся мораль и нравственность?
4. Какова роль этики в системе знаний о морали?
5. Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции этики деловых отношений.

6. Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.
7. Дайте определения понятия этики деловых отношений.
8. В чем сущность деловой этики?
9. Какова роль этики делового общения в развитии общества?

Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)

1. Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей.
2. Этика межличностных отношений.
3. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений.
4. Цели, задачи и функции делового общения.
5. Виды делового общения.
6. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.
7. Кодекс делового общения.
8. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: устный доклад с презентацией

Тема 2. Психологические основы делового общения.

При подготовке необходимо проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы.

Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)

1. Психологические законы управления.
2. Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов.
3. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).
4. Характеристика экстремальных условий.
5. Факторы, вызывающие психологическую напряженность.
6. Общение как основа межличностных отношений.
7. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.
8. Конфликт и его типология. Природа конфликта.
9. Виды конфликтов. Причины конфликтов.
10. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: устный доклад с презентацией

Тема 3. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.

При подготовке необходимо проработать теоретический материал, соответствующий теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы.

Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)

1. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
2. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах.
3. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.
4. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета).

5. Правила подготовки публичного выступления.
6. Формы публичного выступления.
7. Особенности деловых переговоров и их характер.
8. Ведение переговоров по телефону.
9. Беседа как форма диалогического взаимодействия.
10. Этапы организации деловой беседы.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: устный доклад с презентацией,
Итоговое тестирование (<https://auth.i-exam.ru> и др. платформ)

Критерии оценивания:

Критерии оценки доклада с презентацией:

Дескрипторы	Минимальный ответ (0-2 балла)	Изложенный, открытый ответ (3-6 балла)	Законченный, полный ответ (7-9 балла)	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ (10 баллов)
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термин.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы Информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы Информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.

Критерии оценки реферата:

Дескрипторы	Минимальный ответ (0-2 балла)	Изложенный, открытый ответ (3-6 балла)	Законченный, полный ответ (7-9 балла)	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ (10 баллов)
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.

			выводы сделаны и/или обоснованы	
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.

Контроль знаний студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» включает в себя: входной контроль, текущий контроль, рубежный контроль и промежуточную аттестацию – зачет (5 семестр), (Итоговое тестирование (<https://auth.i-exam.ru>, [Образовательный портал МГУТУ им. К.Г. Разумовского \(ПКУ\) \(mgutn.ru\)](#) и др. платформ)).

11.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета).

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПКС-3	Способен осуществлять деловые переговоры (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) на основе принципов этики деловых коммуникаций	ОПК-3.1 Знает технологии эффективных переговоров и презентаций; структуру переговорного процесса, основные стили ведения переговоров и презентаций; этические особенности и деловой этикет в процессе ведения переговоров	Этап формирования знаний
ПКС-3	Способен осуществлять деловые переговоры (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) на основе принципов этики деловых коммуникаций	ОПК-3.2 Умеет организовывать коммерческие переговоры; диагностировать стиль ведения переговоров собеседника и выбор конкретных тактических приемов для достижения результата; использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учётом индивидуальных особенностей оппонента	Этап формирования умений

ПКС-3	Способен осуществлять деловые переговоры (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) на основе принципов этики деловых коммуникаций	ОПК-3.3 Владеет современными технологиями переговоров и презентаций; формирования и поддержания морально-психологического климата в организации; способами повышения этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения	Этап формирования навыков и получения опыта
-------	--	---	---

Оценочные средства для оценки текущей успеваемости студентов

1. Характеристика ОС для обеспечения текущего контроля по дисциплине

Тема/ Раздел	Индекс и уровень формируемой компетенции или дескриптора	ОС	Содержание задания
Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	ПКС-3	Устный доклад с презентацией	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)
Тема 2. Психологические основы делового общения.	ПКС-3	Устный доклад с презентацией	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point)
Тема 3. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	ПКС-3	Устный доклад с презентацией	Доклад с презентацией (с использованием приложения Microsoft Power Point), итоговое тестирование

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде - Итогового тестирования¹ (<https://auth.i-exam.ru>, Образовательный портал МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ) (mgutn.ru) и др. платформ)

В итоговое тестирование включается 30 вопросов (по всем изученным темам) по 1 баллу за вопрос. При 100% выполнении можно набрать 30 баллов. Баллы по вопросам имеющие 2 и более ответа делаются на количество правильных ответов и учитываются только, те части, которые получили правильный ответ (Например, в задании 2 правильных ответа, то при ответе указав 1 правильный будет выставлено 0,5 балла).

Оценочные средства, обеспечивающие диагностику сформированности компетенций, заявленных в рабочей программе по дисциплине

Результат диагностики сформированности компетенций	Показатели	Критерии	Соответствие / несоответствие	Зачет
--	------------	----------	-------------------------------	-------

¹ Примерные тесты будут представлены в методических указаниях к практическим занятиям и самостоятельной работе

ОПК-3.1 Знает технологии эффективных переговоров и презентаций; структуру переговорного процесса, основные стили ведения переговоров и презентаций; этические особенности и деловой этикет в процессе ведения переговоров	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	Уровень знаний	Значения критерия: Сумма баллов (max=10) по следующим критериям оценки: 1.Недостаточный – 0-6 балла 2.Пороговый – 7 балла 3.Продвинутый – 8 баллов 4.Высокий – 9-10 баллов	Сумма баллов: 0 - 19 - «зачет не сдан», 20-30 – «зачет сдан»
ОПК-3.2 Умеет организовывать коммерческие переговоры; диагностировать стиль ведения переговоров собеседника и выбор конкретных тактических приемов для достижения результата; использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учётом индивидуальных особенностей оппонента	Практическое применение теоретических положений применительно к Профессиональным задачам, обоснование принятых решений	Уровень умений	Значения критерия: Сумма баллов (max=10) по следующим критериям оценки: 1.Недостаточный – 0-6 балла 2.Пороговый – 7 балла 3.Продвинутый – 8 баллов 4.Высокий – 9-10 баллов	Сумма баллов: 0 - 19 - «зачет не сдан», 20-30 – «зачет сдан»
ОПК-3.3 Владеет современными технологиями переговоров и презентаций; формирования и поддержания морально-психологического климата в организации; способами повышения этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения	Владение навыками и умениями при выполнении заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	Уровень владений	Значения критерия: Сумма баллов (max=10) по следующим критериям оценки: 1.Недостаточный – 0-6 балла 2.Пороговый – 7 балла 3.Продвинутый – 8 баллов 4.Высокий – 9-10 баллов	Сумма баллов: 0 - 19 - «зачет не сдан», 20-30 – «зачет сдан»

Критерии оценивания результатов обучения

Планируемые результаты обучения	Оценочная шкала	
	незачет	зачет
ОПК-3.1 Знает технологии эффективных переговоров и презентаций; структуру переговорного процесса, основные стили ведения переговоров и презентаций; этические особенности и деловой этикет в процессе ведения переговоров	не полностью освоил основной материал, не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала	глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно и грамотно, логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
ОПК-3.2 Умеет организовывать коммерческие переговоры;	испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками,	свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает

диагностировать стиль ведения переговоров собеседника и выбор конкретных тактических приемов для достижения результата; использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учётом индивидуальных особенностей оппонента	отсутствуют логические выводы и заключения к решению	принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкреплённые теорией
ОПК-3.3 Владеет современными технологиями переговоров и презентаций; формирования и поддержания морально-психологического климата в организации; способами повышения этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения	не полностью владеет современными технологиями переговоров и презентаций, допускает грубые ошибки в ответах.	владеет современными технологиями переговоров и презентаций, в соответствии с целями и стратегией организации

Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций			
«недостаточный» Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	«пороговый» Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	«продвинутой» Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	«высокий» Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания,	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой,	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания;

предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.	практические задания, которые следует выполнить.	рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «незачет»	Оценка «зачет»	Оценка «зачет»	Оценка «зачет»

Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
ПКС-3	Способен осуществлять деловые переговоры (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) на основе принципов этики деловых коммуникаций
Оценка по дисциплине	

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной, и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным компетенциям.

Оценка «зачет» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 5,0.

Оценка «незачет» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

12. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями.

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн.

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику, при составлении которого возможны различные варианты проведения занятий: в академической группе и индивидуально, на дому с использованием дистанционных образовательных технологий.

13. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением кафедры Бизнес и проектные технологии на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки <i>38.03.01 Экономика</i> (бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации <i>от 12 августа 2020 г. N 954</i>	Протокол заседания кафедры № 9 от «21» мая 2021года	01.09.2021г.
2.	Актуализирована на основании приказа Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456 и введена в действие в действие решением кафедры Бизнес и проектные технологии	Протокол заседания кафедры № 1 от «30» августа 2021 года	01.09.2021г.
3.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «____» сентября 20____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «____» сентября 20____ года	____.____.____

* Типовые примеры содержание изменений в РПД:

Причины, повлекшие изменения	Примерная формулировка
РПД не изменялась	Утверждено экспертное заключение об актуальности рабочей программы учебной дисциплины «Наименование учебной дисциплины» по направлению подготовки Ши.фр.НП Наименование направления подготовки (уровень образования)
Вступил в силу новый нормативно-правовой акт, вносящий принципиальные изменения в образовательную деятельность. <i>Например, 01.09.2013 г. вступил в силу новый Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»</i>	Внесены изменения в связи с вступлением в силу с дд.мм.20гг наименование нормативно-правового акта с указанием его реквизитов
Переход на новые стандарты, если приказом Минобрнауки России отменены ранее действовавшие. <i>Например, переход с ФГОС ВО(ФГОС 3++), на ФГОС ВО (ФГОС 3++)</i>	Актуализирована в соответствии с вступлением в силу Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки Ши.фр.НП Наименование направления подготовки (уровень образования), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ г. № _____
Внесены изменения под влиянием требований реального рынка труда, требований работодателей и проч.	Актуализирована с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социально сферы