

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Баутдильевич
Должность: Декан
Дата подписания: 10.11.2023 11:09:33
Уникальный программный идентификатор:
442c337cd125e1d014f62698c9d11b176

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1. О.02.01. Основы деловой коммуникации
(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

44.04.01. Педагогическое образование

Профиль подготовки

«Управление образовательной организацией»

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очная, заочная, очно-заочная

Год набора

2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.01 «Основы деловой коммуникации» относится к обязательным дисциплинам модуля «Профильный модуль» образовательной программы 44.04.01. Педагогическое образование, магистерская программа «Управление образовательной организацией», 2023 год набора. Данная дисциплина изучается в первом семестре.

1.2. Цель освоения дисциплины

Целью дисциплины является получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения; изучение теоретических основ социальной коммуникации, освоение категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного управленца. Понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Показатели достижения компетенции
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках.	Знает: стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Умеет: Вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. -коммуникативно и культурно

		приемлемо вести устные деловые разговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках.
ОПК-1. Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1.1. Знает: приоритетные направления развития системы образования Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность в сфере образования в Российской Федерации. ОПК-1.2. Умеет: применять основные нормативно-правовые акты в сфере образования и профессиональной деятельности с учетом норм профессиональной этики; ОПК-1.3. Владеет: действиями по соблюдению правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики в условиях реальных педагогических ситуаций.	Знает: приоритетные направления развития системы образования Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность в сфере образования в Российской Федерации. Умеет: применять основные нормативно-правовые акты в сфере образования и профессиональной деятельности с учетом норм профессиональной этики; Владеет: действиями по соблюдению правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики в условиях реальных педагогических ситуаций.

1.4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 З.Е. (144 академических часа)

	Кол-во академических часов
--	-----------------------------------

	очно	заочно	Очно-заочно
4.1. Объем контактной работы обучающихся	40	12	20
4.1.1. аудиторная работа	40	12	20
В том числе:			
Лекции	10	4	10
Практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	30	8	10
4.1.2. внеаудиторная работа			
В том числе:			
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
курсовое проектирование/работа			
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем			
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	68	92	88
в том числе часов, выделенных на подготовку к зачету		4	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Тематическое планирование дисциплины

№	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость в акад. часах			Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)								
					Лекции			Практич. занятия			Сам. работа		
		О	З	О/З	О	З	О/З	О	З	О/З	О	З	О/З
1.	Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	26	26		2	2	2	8	2	2	16	22	22
2.	Раздел 2. Этика деловых отношений	26			2	2	2	8	2	2	16	22	22
3.	Раздел 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	28			2	-	2	8	2	2	18	24	22
4.	Раздел 4. Формы деловых коммуникаций	28			4	-	4	6	2	4	18	24	22
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	4	X	X	X	X	X	X	X	X	4	X
	Итого	108	108	108	10	4	10	30	8	10	68	96	88

2.2. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины
1)	Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	Характеристики делового общения. Психологические аспекты коммуникаций. Конфликты и барьеры в деловом общении. Вербальные коммуникации. Значение слушания в деловом общении.
2)	Раздел 2. Этика деловых отношений	Русский речевой этикет. Межличностное и групповое взаимодействие. Формы деловой коммуникации. Невербальные коммуникации. Имидж делового человека.
3)	Раздел 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия Коммуникативные типы деловых партнеров Экстравертированный и интровертированный типы деловых отношений
4)	Раздел 4. Формы деловых коммуникаций	Деловая беседа Деловое совещание Деловые переговоры Выступление перед аудиторией

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

№	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1)	Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
2)	Раздел 2. Этика деловых отношений	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3)	Раздел 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
4)	Раздел 4. Формы деловых	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме.

	коммуникаций	Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания..
--	--------------	--

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.2.1. Основная и дополнительная литература

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, обеспеченных указанной литературой	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой,
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный //	40/68	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587	100%
2	Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный //	40/68	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115436.html	100%

3	Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности : учебник для бакалавриата / Ж. В. Коробанова, Е. В. Камнева, М. В. Полевая [и др.] ; под редакцией Ж. В. Коробановой, Е. В. Камневой, М. М. Симоновой. — Москва : Прометей, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-907166-77-6. — Текст : электронный //	40/68	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/125671.html	100%
Дополнительная литература						
1	Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Кругалевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный //	40/68	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/61357.html	100%
2	Серпикова, М. Б. Основы деловой коммуникации : практикум / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 180 с. — Текст : электронный //	40/68	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbooks.ru/115961.html	100%

3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>

4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория – ауд. 5-09	Преподавательский стол- 1 шт., преподавательский стул- 2 шт, ученические компьютерные столы- 5 шт., стулья- 5 шт., интерактивная доска- 1 шт., проектор – 1, компьютер с выходом в Интернет-5.	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. С.Кишиевой, 33.
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс – ауд.3-03	Преподавательский стол- 2 шт., преподавательский стул-4 шт, компьютерные ученические столы- 19 шт.,19 ПК, Тип компьютера: ACPI компьютер на базе x86 ЦП: DualCore AMD Athlon II X2 245e, 2900 MHz (14.5 x 200) Материнская плата: Biostar N68S3B (1 PCI, 1 PCI-E x16, 2 DDR3 DIMM, Audio, Video, LAN) Монитор: LG L1918S [19" LCD] (1709130911) Видеоадаптер: NVIDIA GeForce 7025 / NVIDIA nForce 630a (Microsoft Corporation - WDDM) (32 МБ). Системная память: 2016 МБ (DDR3-1333 DDR3 SDRAM) Оперативная память: 2 ГБ Звуковой адаптер: VIA VT1708B 8-ch @ nVIDIA nForce 7025-630a (MCP68SE) - High Definition Audio Controller, интерактивная ученическая доска – 1 ед.	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. С.Кишиевой, 33.
Аудитория для практических занятий – ауд. 5-09	Преподавательский стол- 1 шт., преподавательский стул- 2 шт, ученические компьютерные столы- 5 шт., стулья- 5 шт., интерактивная доска- 1 шт., проектор – 1, компьютер с выходом в Интернет-5.	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. С.Кишиевой, 33.
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧГПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ОПК-1. Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа
2.	Раздел 2. Этика деловых отношений	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ОПК-1. Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа
3.	Раздел 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ОПК-1. Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа

4.	Раздел 4. Формы деловых коммуникаций	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ОПК-1. Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	X	X	X
	<i>Учебная практика</i>	X	X	X
	<i>Производственная практика</i>	X	X	X

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*

Примерный список вопросов для теста №1 по разделу «Основы деловых отношений»

1. 1. Сторона общения, проявляющаяся в обмене информации между партнерами:
 - 1) эмоциональная;
 - 2) интерактивная;
 - 3) коммуникативная;
 - 4) координационная.
2. Информационными шумами называются:
 - 1) технические помехи в каналах связи;
 - 2) искажение информации при передаче ее между уровнями организационной иерархии;
 - 3) любые помехи или искажения, способные изменить смысл сообщения;
 - 4) психические различия в производстве информации.
3. Коммуникативное общение — это:
 - 1) общение как взаимодействие;
 - 2) общение как обмен информацией;
 - 3) общение как восприятие людьми друг друга.
4. Какой вид общения непосредственно связан с психическим состоянием человека и служит средством их выражения:
 - 1) вербальное;
 - 2) визуальное;
 - 3) мимика;
 - 4) жесты.
5. Установка школы человеческих отношений состоит в том, что:
 - 1) необходимы только формальные коммуникации;
 - 2) нужны не только формальные, но и неформальные коммуникации;
 - 3) необходимы комплексные коммуникации, связывающие все подразделения и всех

сотрудников.

6. Способность личности к пониманию внутреннего состояния другого человека:
 - 1) эгоизм;
 - 2) эмпатия;
 - 3) симпатия;
 - 4) коммуникабельность;
7. Экспериментальный метод — это:
 - 1) наблюдение;
 - 2) опрос;
 - 3) лабораторный метод;
 - 4) интервью.
8. Расположите указанные понятия в порядке уменьшения их объема:
 - 1) управленческая деятельность;
 - 2) поведение;
 - 3) труд.
9. Для осуществления коммуникаций необходимы следующие элементы:
 - 1) отправитель;
 - 2) канал связи;
 - 3) получатель;
 - 4) система кодирования.
10. Последовательность действий в деловом общении:
 - 1) обсуждение проблемы;
 - 2) завершение делового контакта;
 - 3) принятие решения.
11. К вертикальным коммуникациям относятся:
 - 1) коммуникации между подразделениями, находящимися на одном уровне иерархии;
 - 2) коммуникации, направленные от руководителя к подчиненному;
 - 3) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем.
12. К функции социального контроля в деловой коммуникации относятся:
 - 1) регламентация поведения и деятельности;
 - 2) развитие навыков культуры делового общения;
 - 3) передача конкретных способов деятельности.
13. К необходимым этапам делового коммуникативного процесса относятся:
 - 1) установление контакта;
 - 2) ориентация в ситуации;
 - 3) выход из контакта;
 - 4) участие в пресс-конференции.

Примерный список вопросов для теста №2 по разделу «Этика деловых отношений»

1. К необходимым этапам делового коммуникативного процесса относятся:
 - 1) ориентация в ситуации;
 - 2) принятие решения;
 - 3) участие в пресс-конференции;
 - 4) организация банкета.
2. Для понимания ваших высказываний, распоряжений и команд необходимо соблюдение

следующих условий:

- 1) единство профессионального языка;
 - 2) демонстрация командного тона в разговоре;
 - 3) учет уровня интеллекта и компетентности сотрудника;
 - 4) логичность и краткость изложения информации.
3. К условиям и правилам эффективной речи относится следующее поведение:
- 1) навязывайте собеседнику собственное мнение;
 - 2) не вставайте на точку зрения партнера;
 - 3) стремитесь к категоричности в речи;
 - 4) начинайте разговор с легкой темы.
4. Укажите требования, предъявляемые к аргументам:
- 1) аргументов должно быть несколько больше, чем нужно для доказательства тезиса;
 - 2) аргументы должны быть истинными;
 - 3) формулируются аргументы четко и непротиворечиво;
 - 4) аргументы объединяются в систему.
5. Возникающие в процессе речевой коммуникации барьеры подразделяются на следующие основные (руины):
- 1) логический;
 - 2) стилистический;
 - 3) семантический (смысловой);
 - 4) онтологический.
6. Различают следующие виды слушания:
- 1) нереклексивное (пассивное);
 - 2) рефлексивное;
 - 3) отвлеченное;
 - 4) глубокое.
7. Назовите типы вопросов, помогающие получить нужную информацию:
- 1) открытые;
 - 2) закрытые;
 - 3) информационные;
 - 4) неявные.
8. К невербальным средствам коммуникации относятся:
- 1) кинесика;
 - 2) такесика;
 - 3) прагматика;
 - 4) проксемика.
9. В научный оборот понятие «экстраверсия — интроверсия» было введено:
- 1) Э. Берном;
 - 2) К. Юнгом;
 - 3) Э. Шостримом;
 - 4) Э. Фромм.
10. К коммуникабельным чертам интровертов относятся:
- 1) активность;
 - 2) инициативность;
 - 3) спокойствие;
 - 4) вдумчивость.

11. К коммуникабельным чертам экстравертов относятся:
 - 1) поверхностность;
 - 2) подвижность;
 - 3) молчаливость;
 - 4) пассивность.
12. Интровертам ближе работа:
 - 1) индивидуальная;
 - 2) аналитическая;
 - 3) требующая внимания;
 - 4) требующая живого общения.
13. Экстравертам ближе работа:
 - 1) синтетического типа;
 - 2) аналитического типа;
 - 3) коллективная;
 - 4) индивидуальная.

Примерный список вопросов для теста №3 по разделу «Коммуникативная сторона делового взаимодействия»

1. В классификацию акцентуаций характеров по К. Леонгарду входят следующие типы:
 - 1) демонстративный;
 - 2) застревающий;
 - 3) экстравертный;
 - 4) интровертный.
2. В классификацию акцентуаций характеров по К. Леонгарду не входит следующий тип:
 - 1) циклотимический;
 - 2) эмотивный;
 - 3) коллективистский;
 - 4) дистимический.
3. По способу манипуляции окружающими людьми существуют следующие типы манипулятивного поведения:
 - 1) диктатор;
 - 2) флегматик;
 - 3) тряпка;
 - 4) сангвиник.
4. Система, позволяющая прогнозировать и оценивать некоторые черты характера, модель поведения и стиль жизни человека:
 - 1) психоарифметика;
 - 2) психоматематика;
 - 3) психогеометрия;
 - 4) психомеханика.
5. Схема состояний личности, разработанная Э. Берном, включает следующие эго-состояния («Я»-состояния):
 - 1) «Взрослый»;
 - 2) «Родитель»;
 - 3) «Ребенок»;
 - 4) «Отец».

6. В основные идеальные типы индивидуальности человека по Э. Шпрингеру входят:
 - 1) сильный;
 - 2) политический;
 - 3) религиозный;
 - 4) слабый.
7. Последовательность действий, составляющих структуру деловой беседы, называется:
 - 1) обсуждение проблемы;
 - 2) завершение делового контакта;
 - 3) принятие решения.
8. Осознанный результат, на достижение которого направлена деятельность, называется:
 - 1) потребность;
 - 2) мотив;
 - 3) задача;
 - 4) цель.
9. Наиболее важным для успеха деловой беседы качеством личности является:
 - 1) стереотипное поведение;
 - 2) искусство самопрезентации;
 - 3) высокая образованность;
 - 4) привлекательная внешность.
10. Умение слушать предполагает следующее поведение:
 - 1) предложение вопросов, уточняющих сказанное собеседником;
 - 2) сосредоточение взгляда на собеседнике;
 - 3) умение выслушивать собеседника, не прерывая его;
 - 4) все ответы верны.
11. Успех публичного выступления зависит от:
 - 1) точного определения темы выступления;
 - 2) использования ярких фактов;
 - 3) логики изложения;
 - 4) все ответы верны.
12. При обсуждении проблемы первыми должны получать слово для выступления:
 - 1) руководители;
 - 2) опытные специалисты;
 - 3) молодые сотрудники;
 - 4) любые желающие.
13. Если участники из-за несвоевременной подготовки материалов (или по другим причинам) не готовы к совещанию, то целесообразно:
 - 1) перенести совещание;
 - 2) увеличить его продолжительность для знакомства с материалами;
 - 3) попросить участников быстро ознакомиться с материалами, пока будет звучать основной доклад;
 - 4) сделать темой совещания поиск причин и виновных в несвоевременной подготовке материалов.

Примерный список вопросов для теста №4 по разделу «Формы деловых коммуникаций»

1. В письменное приглашение на совещание следует включить:
 - 1) повестку дня;

- 2) список участников;
 - 3) ФИС) председательствующего;
 - 4) время начала и завершения заседания;
 - 5) временную продолжительность каждого вопроса;
 - 6) требование обязательного выступления;
 - 7) санкции в случае неявки.
2. Перерыв в заседании следует делать, если оно продолжается более:
- 1) 30 минут;
 - 2) 45 минут;
 - 3) 1,5 часа;
 - 4) 2 часов.
3. Фиксация хода и результатов обычного совещания уместна в виде:
- 1) аудиозаписи;
 - 2) видеозаписи;
 - 3) протокола;
 - 4) стенограммы.
4. Какой стиль руководства совещанием уместен при условиях дефицита времени, невысокой квалификации участников или наличии остроконфликтной ситуации:
- 1) авторитарный;
 - 2) демократический;
 - 3) либеральный;
 - 4) любой.
5. Руководителю совещания предпочтительно высказывать свое мнение по обсуждаемой проблеме:
- 1) в начале обсуждения;
 - 2) в разгар обсуждения;
 - 3) в конце обсуждения;
 - 4) в любой подходящий момент.
6. Прием руководства совещанием, заключающийся в периодической остановке обсуждения для обобщения сказанного и подведения промежуточных итогов:
- 1) вреден;
 - 2) бесполезен;
 - 3) необходим;
 - 4) запрещен.
7. Источники удачи или неудачи совещания следует искать:
- 1) в личностных особенностях участников;
 - 2) во взаимодействии участников между собой;
 - 3) в организации самого процесса совещания;
 - 4) во всех перечисленных областях.
8. «Адвокат дьявола»-, т.е. лицо, специально задающее острые, заведомо неудобные вопросы, полезен на совещаниях:
- 1) оперативных;
 - 2) инструктивных;
 - 3) проблемных;
 - 4) любых.
9. Процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и

- устраивающего их решения — это:
- 1) конструктивные переговоры;
 - 2) компромисс;
 - 3) переговоры;
 - 4) сотрудничество.
10. Переговоры как особая форма деловой коммуникации способствуют:
- 1) нахождению взаимоприемлемого решения;
 - 2) совместному анализу проблемы;
 - 3) противостоянию деловых партнеров;
 - 4) конфронтации.
11. Задачи, которые необходимо решить в ходе подготовки к переговорам:
- 1) оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;
 - 2) разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений;
 - 3) очередность выступлений оппонентов;
 - 4) определение переговорной позиции.
12. Основные этапы ведения переговоров:
- 1) уточнение интересов и позиций сторон;
 - 2) оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;
 - 3) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы;
 - 4) достижение соглашения.
13. Область, в рамках которой возможно достижение соглашения, — это:
- 1) компромисс;
 - 2) позиционный торг,
 - 3) переговорное пространство;
 - 4) партнерство.

Критерии оценивания тестирования

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)	2
Средний уровень	Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)	1
Минимальный уровень	Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)	0

4.2.2. Наименование оценочного средства

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №1 «Основы деловых коммуникаций»

1. Раскройте сущность человеческого общения и охарактеризуйте основные составляющие его структуры.
2. Почему коммуникации, обмен информацией оцениваются как сердцевина многопланового процесса общения?
3. Укажите причины трудностей, возникающих в процессе общения, обмена информацией.

4. Каковы основные виды общения, коммуникативных связей? Какие критерии используются для их выделения?
5. Какова оценка деловых коммуникаций в основных концепциях управления XX в., которые разработали Ф. Тейлор, Лж. Мейо, А. Богданов и др.?
6. Охарактеризуйте базовую модель структуры деловых коммуникаций, предложенную Г. Лассуэлом.
7. Раскройте содержание сетевого подхода к анализу коммуникаций в трактовке Л. Бавеласа.
8. Покажите различия в оценке роли коммуникаций с позиций основных школ управления: Ф. Тейлора, Дж. Мейо, А. Богданова.
9. Дайте характеристику основных элементов коммуникации, таких как «отправитель», «сообщение», «получатель», «канал связи» и др.
10. Какова сущность и роль обратной связи в системе коммуникаций?
11. Охарактеризуйте барьеры, препятствия в системе коммуникаций и способы их преодоления.
12. Раскройте содержание сетевого подхода в теории коммуникации и дайте оценку в рамках этого подхода в межгрупповых и внутригрупповых коммуникациях.
13. Какова характеристика равных способов использования внутригрупповых информационных сетей в виде таких организационных форм, как «круглый стол», «штурвал*», «цепь» и др.?
14. Проанализируйте особенности типичных информационных ролей, существующих в организациях: «сторож», «лидер», «космополит» и др.
15. Каковы особенности потоков информации, циркулирующей в сетях организации: информации, обеспечивающей властные полномочия; текущей информации, обеспечивающей рабочий процесс в организации, и др.?
16. Какие типы коммуникаций выделяются в рамках сетевого подхода на основе критериев направленности коммуникаций, их локализации и степени их формализации?
17. Раскройте содержание проблем, возникающих в процессе функционирования деловых коммуникаций: проблемы оптимизации взаимоотношений между элементами структуры коммуникаций; проблемы совершенствования межличностных отношений.
18. В чем состоят проблемы взаимодействия между элементами системы деловых коммуникаций: искажение сообщений, информационные перегрузки, недостатки структуры организации и др.? Каковы методы разрешения этих проблем?
19. Раскройте причины возникновения проблем в межличностном взаимодействии и покажите способы их разрешения.

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №2 «Этика деловых отношений»

1. Дайте определение понятий «этика», «деловые коммуникации*», «этика деловых коммуникаций».
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, на вашему мнению, роль этики в деловых коммуникациях?
5. Раскройте основные принципы этики делового общения «сверху вниз» (между

- руководителем и подчиненным).
6. Объясните основные принципы этики делового общения «снизу — вверх» (между подчиненным и руководителем).
 7. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
 8. Раскройте основные подходы к пониманию проблемы социальной ответственности бизнеса.
 9. Объясните общие этические принципы ведения бизнеса.
 10. Каково современное состояние и качество этики рекламы? В чем состоят основные пути ее совершенствования?
 11. Что такое кросскультурные деловые коммуникации и каковы их этические основания?
 12. В чем заключается специфика этики деловых межнациональных отношений?
 13. Каковы средства и способы повышения уровня моральности бизнеса и деловых коммуникаций?

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №3 «Коммуникативная сторона делового взаимодействия»

1. Как можно определить понятие «коммуникативная компетентность в деловой сфере»?
2. Назовите основные функции деловой коммуникации.
3. Дайте общую характеристику коммуникативной стороны делового взаимодействия.
4. Каковы основные этапы делового коммуникативного процесса?
5. Раскройте условия и слагаемые эффективной речевой коммуникации.
6. В чем выражается культура речи?
7. Что такое аргументация в деловой коммуникации и каковы ее виды?
8. Каковы основные коммуникативные барьеры устной речи?
9. Назовите виды слушателей и слушания.
10. Каковы слагаемые умения слушать?
11. Объясните типы вопросов для эффективной деловой коммуникации.
12. Какие коммуникативные барьеры возникают при слушании?
13. Дайте классификацию невербальных средств коммуникации.
14. В чем выражаются барьеры и особенности межкультурной невербальной коммуникации?

Примерный список вопросов для коллоквиума по разделу №4 «Формы деловых коммуникаций»

1. Каковы основные требования к аффективной словесной коммуникации?
2. Дайте определение деловой беседы как формы деловой коммуникации.
3. Каковы обязательные мероприятия по подготовке деловой беседы?
4. Охарактеризуйте обязательные мероприятия по проведению деловой беседы.
5. Какие факторы оказывают решающее влияние на успех деловой беседы?
6. Каковы основные пути совершенствования умения слушать?
7. Каковы особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного? Как повлияли современные технологии коммуникаций на эти отношения?

Критерии оценки на один вопрос коллоквиумов 1-4

Сумма баллов	Условие получения баллов
5	Ответ на поставленный вопрос правильный, полный (исчерпывающий), в приведенных объяснениях не содержатся биологические ошибки.
4	Ответ на поставленный вопрос правильный и полный, но в некоторых объяснениях допущены не-точности.
3	Ответ на поставленный вопрос правильный, в приведенных объяснениях имеют место неточности.
2	Ответ на поставленный вопрос неполный, в приведенных объяснениях имеют место ошибки.
1	Ответ на поставленный вопрос неполный, в приведенных объяснениях имеют место существенные ошибки и неоднозначности.
0	Ответ на поставленный вопрос не содержит правильных положений, в объяснениях имеют место существенные ошибки. Ответ отсутствует.

Максимально возможная сумма баллов, выставляемая при оценке одного коллоквиума (сумма баллов за каждый показатель) – **10 баллов**.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

К.э.н., доцент



М.В.Абубакаров

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Т.А. Арсагириева

Оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Основы деловой коммуникации»
Направление подготовки 44.04.01. Педагогическое образование,
Магистерская программа «Управление образовательной организацией»
Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная
Год приема: 2023

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр – 1.

Форма аттестации – зачет.

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине:

Примерный перечень контрольных теоретических вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Раскройте сущность человеческого общения и охарактеризуйте основные составляющие его структуры.
2. Почему коммуникации, обмен информацией оцениваются как сердцевина многопланового процесса общения?
3. Укажите причины трудностей, возникающих в процессе общения, обмена информацией.
4. Каковы основные виды общения, коммуникативных связей? Какие критерии используются для их выделения?
5. Какова оценка деловых коммуникаций в основных концепциях управления XX в., которые разработали Ф. Тейлор, Лж. Мейо, А. Богданов и др.?
6. Охарактеризуйте базовую модель структуры деловых коммуникаций, предложенную Г. Лассуэлом.
7. Раскройте содержание сетевого подхода к анализу коммуникаций в трактовке Л. Бавеласа.
8. Покажите различия в оценке роли коммуникаций с позиций основных школ управления: Ф. Тейлора, Дж. Мейо, А. Богданова.
9. Дайте характеристику основных элементов коммуникации, таких как «отправитель», «сообщение», «получатель», «канал связи» и др.
10. Какова сущность и роль обратной связи в системе коммуникаций?
11. Охарактеризуйте барьеры, препятствия в системе коммуникаций и способы их преодоления.
12. Раскройте содержание сетевого подхода в теории коммуникации и дайте оценку в рамках этого подхода в межгрупповых и внутригрупповых коммуникациях.
13. Какова характеристика равных способов использования внутригрупповых информационных сетей в виде таких организационных форм, как «круглый стол», «штурвал», «цепь» и др.?

14. Проанализируйте особенности типичных информационных ролей, существующих в организациях: «сторож», «лидер», «космополит» и др.
15. Каковы особенности потоков информации, циркулирующей в сетях организации: информации, обеспечивающей властные полномочия; текущей информации, обеспечивающей рабочий процесс в организации, и др.?
16. Какие типы коммуникаций выделяются в рамках сетевого подхода на основе критериев направленности коммуникаций, их локализации и степени их формализации?
17. Раскройте содержание проблем, возникающих в процессе функционирования деловых коммуникаций: проблемы оптимизации взаимоотношений между элементами структуры коммуникаций; проблемы совершенствования межличностных отношений.
18. В чем состоят проблемы взаимодействия между элементами системы деловых коммуникаций: искажение сообщений, информационные перегрузки, недостатки структуры организации и др.? Каковы методы разрешения этих проблем?
19. Раскройте причины возникновения проблем в межличностном взаимодействии и покажите способы их разрешения.
20. Дайте определение понятий «этика», «деловые коммуникации*», «этика деловых коммуникаций».
21. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
22. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
23. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловых коммуникациях?
24. Раскройте основные принципы этики делового общения «сверху вниз» (между руководителем и подчиненным).
25. Объясните основные принципы этики делового общения «снизу — вверх» (между подчиненным и руководителем).
26. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
27. Раскройте основные подходы к пониманию проблемы социальной ответственности бизнеса.
28. Объясните общие этические принципы ведения бизнеса.
29. Каково современное состояние и качество этики рекламы? В чем состоят основные пути ее совершенствования?
30. Что такое кросскультурные деловые коммуникации и каковы их этические основания?
31. В чем заключается специфика этики деловых межнациональных отношений?
32. Каковы средства и способы повышения уровня моральности бизнеса и деловых коммуникаций?
33. Как можно определить понятие «коммуникативная компетентность в деловой сфере»?
34. Назовите основные функции деловой коммуникации.
35. Дайте общую характеристику коммуникативной стороны делового взаимодействия.
36. Каковы основные этапы делового коммуникативного процесса?
37. Раскройте условия и слагаемые эффективной речевой коммуникации.
38. В чем выражается культура речи?

39. Что такое аргументация в деловой коммуникации и каковы ее виды?
40. Каковы основные коммуникативные барьеры устной речи?
41. Назовите виды слушателей и слушания.
42. Каковы слагаемые умения слушать?
43. Объясните типы вопросов для эффективной деловой коммуникации.
44. Какие коммуникативные барьеры возникают при слушании?
45. Дайте классификацию невербальных средств коммуникации.
46. В чем выражаются барьеры и особенности межкультурной невербальной коммуникации?
47. Каковы основные требования к аффективной словесной коммуникации?
48. Дайте определение деловой беседы как формы деловой коммуникации.
49. Каковы обязательные мероприятия по подготовке деловой беседы?
50. Охарактеризуйте обязательные мероприятия по проведению деловой беседы.
51. Какие факторы оказывают решающее влияние на успех деловой беседы?
52. Каковы основные пути совершенствования умения слушать?
53. Каковы особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного? Как повлияли современные технологии коммуникаций на эти отношения?

2.2. Структура экзаменационного билета (примерная): билеты на зачете не предусмотрены.

3. Критерии и шкала оценивания устного ответа обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	Ответ на поставленный вопрос правильный, полный (исчерпывающий) с пояснениями и примерами.	13-15
2.	Ответ на поставленный вопрос правильный и полный, в формулировках имеют место неточности, не приведены пояснения и (или) примеры.	10-12
3	Ответ на поставленный вопрос не полный, в формулировках имеют место ошибки.	7-9
4.	Ответ на поставленный вопрос не полный, в формулировках имеют место существенные ошибки и неоднозначность.	6 и менее

Расчет итоговой рейтинговой оценки

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Критерии и шкала оценивания сформированности компетенций				
Код и наименование компетенции Код и наименование индикатора достижения компетенции	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	Неудовлетворительно
<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в полном объеме современные источники информации и по дисциплине <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - свободно может сопоставлять источники информации и по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, - свободно формирует собственное суждение и оценку информацию <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -свободно владеет навыками поиска информации 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные источники информации и по дисциплине <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сопоставлять источники информации и по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, формирует собственное суждение и оценку информации <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками поиска информации 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в основном современные источники информации по дисциплине <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в основном сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, в целом формирует собственное суждение и оценку информацию <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> в основном навыками поиска информации 	<p>Не знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные источники информации по дисциплине <p>Не умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> сопоставлять источники информации и по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, формирует собственное суждение и оценку информацию <p>Не владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками поиска информации
<p>ОПК-1. Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики</p> <p>ОПК-1.1. Знает:</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в полном объеме современные источники информации и по 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные источники информации и по дисциплине 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в основном современные источники информации по дисциплине <p>Умеет:</p>	<p>Не знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные источники информации по дисциплине

<p>приоритетные направления развития системы образования Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность в сфере образования в Российской Федерации.</p> <p>ОПК-1.2. Умеет: применять основные нормативно-правовые акты в сфере образования и профессиональной деятельности с учетом норм профессиональной этики;</p> <p>ОПК-1.3. Владеет: действиями по соблюдению правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики в условиях реальных педагогических ситуаций.</p>	<p>дисциплине</p> <p>Умеет: - свободно может сопоставлять источники информации и по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, - свободно формирует собственное суждение и оценку информации</p> <p>Владеет: -свободно владеет навыками поиска информации</p>	<p>е</p> <p>Умеет: - сопоставлять источники информации и по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, формирует собственное суждение и оценку информации</p> <p>Владеет: навыками поиска информации</p>	<p>- в основном сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, в целом формирует собственное суждение и оценку информацию</p> <p>Владеет: в основном навыками поиска информации</p>	<p>Не умеет: сопоставлять источники информации и по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, формирует собственное суждение и оценку информацию</p> <p>Не владеет: навыками поиска информации</p>
--	---	--	--	---

5. Рейтинг-план изучения дисциплины:

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки 44.04.01. Педагогическое образование

«Управление образовательной организацией»

Курс ____, семестр ____, 2023 / 2024 гг.

Количество ЗЕ по плану ____.

Форма промежуточной аттестации – зачет/экзамен

Количество часов по учебному плану ____, в т.ч. контактная (аудиторная) работа ____, самостоятельная работа ____,

Преподаватель: ФИО, должность

Кафедра: экономики и управления в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
1-й текущий контроль: В=6, К1=1; К2=10.				К=10

	2-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.			K=10
	6-е занятие: 1-й рубежный контроль (106): V=2, K1=2,5, K2= 4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=106
	3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.			K=17
	4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.			K = 17
	16-е занятие: 2-й рубежный контроль (106): V=2, K1=2,5, K2= 4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=106

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Основы деловой коммуникации

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки 44.04.01 Педагогическое образование

Профиль Управление образовательной организацией

(год набора 2023, форма обучения очная, заочная, очно-заочная)

на 2023 / 2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений