

АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Название дисциплины		Деловые коммуникации				
Номер					семестр	9
Кафедра		84 ЭиМ	Программа	38.03.02 Менеджмент. Профиль – Производственный менеджмент		
Составитель		Пронина Ирина Викторовна, кандидат экономических наук, доцент				
Цели и задачи дисциплины, основные темы		<p>Цели: Освоение основных коммуникативных средств для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций</p> <p>Задачи: освоить основные формы и виды деловых коммуникаций, получить навыки, необходимые для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций</p> <p>Знания: основных коммуникативных средств для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций</p> <p>Умения: организовывать деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронных коммуникаций</p> <p>Навыки: делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций</p> <p>Лекции (основные темы): Введение в основы теории коммуникации. Сущность понятия «деловые коммуникации» Формы деловых коммуникаций Виды устных коммуникаций. Виды письменных коммуникаций</p>				
Основная литература		<p>1. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Е.В. Кузнецова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.html. — ЭБС «IPRbooks»</p> <p>2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61357.html. — ЭБС «IPRbooks»</p> <p>3. Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 128 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52617.html. — ЭБС «IPRbooks»</p>				
Технические средства		Проекционная аппаратура для презентации лекции и демонстрации иллюстративных материалов. Телефоны (мобильные) для отработки ситуационных задач.				
Компетенции						
Общепрофессиональные		способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)				
Профессиональные		-				
Зачетных единиц	2	Форма проведения занятий		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы
		Всего часов		20	12	-
Виды контроля	Зач. с оц./зач.экз	КП/КР	Условие зачета дисциплины	Получение оценки «зачтено»	Форма проведения самостоятельной работы	Изучение теоретического материала рефераты, презентации, коммуникативные задачи.
формы	зачет	-				
Перечень дисциплин, знание которых необходимо для изучения данной дисциплины				Философия, управленческая психология, русский язык и культура речи, теория менеджмента		

1. Цели и задачи дисциплины:

Целью преподавания дисциплины является освоение основных коммуникативных средств для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций

Задачи дисциплины: освоить основные формы и виды деловых коммуникаций, получить навыки, необходимые для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций

В результате изучения дисциплины студент должен

знать:

основные коммуникативные средства для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций

уметь:

организовывать деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронных коммуникаций

владеть:

навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций.

2. Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина относится к базовой части блока Б1. «Дисциплины (модули) ООП»

Для изучения дисциплины студент должен

знать: основные законы гуманитарных и социальных наук; использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности.

уметь: применять понятийно-категорийный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук; использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности.

владеть: навыками философского мышления для выработки целостного взгляда на проблемы общества.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин: философия, управленческая психология, русский язык и культура речи, теория менеджмента

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

3.1. Знания, приобретаемые в ходе изучения дисциплины

№ п/п 3	Знания
1.	основные коммуникативные средства для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций

3.2. Умения, приобретаемые в ходе изучения дисциплины

№ п/п	Умения
----------	--------

1.	организовывать деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронных коммуникаций
----	---

3.3. Навыки, приобретаемые в ходе изучения дисциплины

№ п/п Н	Навыки
1.	организовывать деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронных коммуникаций

3.4. Компетенции, приобретаемые в ходе изучения дисциплины

Компетенции	Знания (№№ из 3.1)	Умения (№№ из 3.2)	Навыки (№№ из 3.3)
Общепрофессиональные компетенции			
способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды контактной работы, самостоятельная работа студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				лек	прак	лаб	СРС	
1	Введение в основы теории коммуникаций	9		4	2	-	8	Ответы на семинарах доклады на семинаре
2	Сущность понятия «деловые коммуникации»	9		4	2	-	8	Рефераты, доклады на семинаре, анализ бизнес-кейса
3	Формы деловых коммуникаций	9		4	2	-	8	Рефераты, отчет по ролевой игре
4	Виды устных коммуникаций	9		4	4	-	8	Анализ бизнес-кейса
5	Виды письменных коммуникаций	9		4	2	-	6	Анализ бизнес-кейса Отчет по практическому заданию
	Всего			20	12		38	Зачет
	В том числе контроль самостоятельной работы						2	

4.2. Содержание разделов курса

№ п/п	Раздел дисциплины	Знания (номер из 3.1)	Умения (номер из 3.2)	Навыки (номер из 3.3)
1	Тема: Введение в основы теории коммуникаций 1. Сущность понятий «общение» и «коммуникации» 2. Процесс коммуникаций; «коммуникационная рамка».	3.1.1	3.2.1	3.3.1

	3. Факторы, влияющие на эффективность коммуникаций 4. Коммуникативные барьеры 5. Типы межличностных коммуникаций			
2	Тема: Сущность понятия «деловые коммуникации» 1. Цели деловых коммуникаций 2. Содержание деловых коммуникаций 3. Средства деловых коммуникаций 4. Функции деловых коммуникаций	3.1.1	3.2.1	3.3.1
3	Тема: Формы деловых коммуникаций 1. Письменные коммуникации 2. Устные коммуникации 3. Типы коммуникативного поведения работников 4. Навыки слушанья, речи и невербального общения в устных коммуникациях	3.1.1	3.2.1	3.3.1
4	Тема: Виды устных коммуникаций 1. Деловая беседа 2. Деловое совещание 3. Переговоры 4. Телефонные коммуникации	3.1.1	3.2.1	3.3.1
5	Тема: Виды устных коммуникаций 1. Деловое письмо 2. Электронная переписка 3. Сетикет	3.1.1	3.2.1	3.3.1

4.3. Темы и содержание практических занятий

№ п/п	Темы и содержание занятий	Трудоемкость (час)
1	Введение в основы теории коммуникаций Устный опрос, доклады по темам рефератов	2
2	Сущность понятия «деловые коммуникации» Устный опрос, доклады по темам рефератов	2
3	Формы деловых коммуникаций Устный опрос, Ролевая игра	2
4	Виды устных коммуникаций Устный опрос, анализ бизнес-кейса	4
5	Виды письменных коммуникаций Устный опрос, практическое задание	2
	Всего	12

4.4. Наименование тем лабораторных работ, их содержание и объем в часах

Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены.

5. Содержание самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

5.1. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование тем	Трудоемкость (час)
1.	1.	Введение в основы теории коммуникаций Изучение теоретического материала. рефераты	8
2.	2.	Сущность понятия «деловые коммуникации» Изучение теоретического материала. рефераты	8
3.	3.	Формы деловых коммуникаций Изучение теоретического материала. Подготовка к ролевой игре	8
4.	4.	Виды устных коммуникаций Изучение теоретического материала. анализ бизнес-кейса	8
5.	5.	Виды письменных коммуникаций Изучение теоретического материала. практическое задание	6
	Всего		38

5.2. Оценочные средства, используемые для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по итогам освоения дисциплины, их виды и формы, требования к ним и шкалы оценивания приведены в приложении к рабочей программе дисциплины «Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации», которое оформляется в виде отдельного документа.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) Основная литература

№ п/п	Наименование книги	Год издания
1	Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.html	2017
2	Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61357.html	2015
3	Головлева, Е. Л. Теория и практика современной коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Е. Л. Головлева, Д. А. Горский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2017. — 192 с. — 978-5-906912-92-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/74742.html	2017

б) Дополнительная литература

№ п/п	Наименование книги	Год издания
1	Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 81 с. — 978-5-4487-0210-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/74286.html	2018
2	Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 268 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54473.html	2016

в) перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks
<http://istu.ru/material/elektronno-bibliotechnaya-sistema-iprbooks>
2. Электронный каталог научной библиотеки ИжГТУ имени М.Т. Калашникова Web ИРБИС
http://94.181.117.43/cgi-bin/irbis64r_12/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS
3. Национальная электронная библиотека - <http://нэб.рф>.
4. Мировая цифровая библиотека - <http://www.wdl.org/ru/>
5. Международный индекс научного цитирования Web of Science – <http://webofscience.com>.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

г) программное обеспечение:

1. Microsoft Office 2010 (офисный пакет)
2. WinRAR (архиватор)
3. Foxit Cloud (программа для Foxit Reader)
4. Foxit Reader (просмотр PDF файлов)
5. XnView (просмотр графических файлов)
6. Yandex ООО "ЯНДЕКС" (браузер)

д) методические указания

1. Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов по дисциплинам «Введение в менеджмент», «Теория менеджмента», «Инновационный менеджмент», «Управление проектами», «Управление человеческими ресурсами», «Управление качеством», «Системы менеджмента качества», «Деловые коммуникации», «Основы бережливого производства», «Системы бережливого производства», «Производственная система «Бережливого производства», «Планирование на предприятии» для студентов направления 38.03.01 «Экономика» профиль «Экономика предприятий и организаций» и направления 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Производственный менеджмент» / Составитель И.В. Пронина, -Глазов: ГИЭИ, 2018 (ЭУМИ) Регистрационный номер ГФ 84/505

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

1. Специальное помещение - учебная аудитория № 407 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованные доской, экраном, проектором, столами, стульями.

2. Специальные помещения - учебные аудитории для организации и проведения самостоятельной работы студентов, оборудованные доской, компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет», столами, стульями.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ГЛАЗОВСКИЙ ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИЖЕВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.Т. КАЛАШНИКОВА»
(ГИЭИ (ФИЛИАЛ) ФГБОУ ВО «ИЖГТУ ИМЕНИ М.Т. КАЛАШНИКОВА»)

КАФЕДРА «ЭКОНОМИКА И МЕНЕДЖМЕНТ»

УТВЕРЖДЕН

НА ЗАСЕДАНИИ КАФЕДРЫ

« 08 » 05 2018г., ПРОТОКОЛ № 5

И.О ЗАВЕДУЮЩЕГО КАФЕДРОЙ

_____ И.В. ПРОНИНА

(ПОДПИСЬ)

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Деловые коммуникации»

(наименование дисциплины)

_____ 38.03.02 Менеджмент

(ШИФР И НАИМЕНОВАНИЕ НАПРАВЛЕНИЯ/СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

_____ Производственный менеджмент

(НАИМЕНОВАНИЕ ПРОФИЛЯ/СПЕЦИАЛИЗАЦИИ/МАГИСТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ)

_____ БАКАЛАВР

(КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ) ВЫПУСКНИКА)

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ « ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ »

(наименование дисциплины)

№ п/п	РАЗДЕЛ дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	ВВЕДЕНИЕ В ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИЙ	ОПК-4	текущий контроль; рефераты; тесты; зачет
2	СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»	ОПК-4	текущий контроль; рефераты; отчет по анализу бизнес-кейса; тесты зачет
3	ФОРМЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	ОПК-4	текущий контроль участия в ролевой игре; рефераты; тесты зачет
4	ВИДЫ УСТНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ (ПЕРЕГОВОРАХ, СОВЕЩАНИЯХ, ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЯХ)	ОПК-4	текущий контроль; отчет по анализу бизнес-кейса; тесты зачет
5	ВИДЫ ПИСЬМЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПРИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКЕ И ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЯХ.	ОПК-4	текущий контроль; отчет по практическому заданию; тесты; зачет

ОПИСАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ФОС

1. Наименование: зачет

Представление в ФОС: перечень вопросов

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЧЕТА:

1. БАЗОВЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПОНЯТИЯ: КОММУНИКАЦИЯ, ОБЩЕНИЕ, КОММУНИКАТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, КОММУНИКАТИВНОЕ ДЕЙСТВИЕ.
2. ПОНЯТИЕ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ.
3. ПОНЯТИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ.
4. ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В СФЕРЕ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ.
5. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК ПРОЦЕСС: СТРУКТУРА, ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ.
6. ПРАВИЛА ВЫБОРА И УСИЛЕНИЯ КАНАЛА И СРЕДСТВ КОММУНИКАЦИИ. ПРИМЕРЫ.
7. ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ. ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ. ПРИМЕРЫ.
8. ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ. ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ.
9. ПОНЯТИЕ И ОСОБЕННОСТИ СЕТИКЕТА.
10. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ.
11. ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ И ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ.
12. НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ: ЯЗЫК ЖЕСТОВ, ТЕЛА, ГЛАЗ, МИМИКА.
13. НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ: ГОЛОС, ТОН, ТЕМП РЕЧИ И ПАУЗА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ. ПРИМЕРЫ.
14. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОСТРАНСТВА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

15. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ: СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ. ПРИМЕРЫ.
16. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА. ВИДЫ, ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ
17. ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ. ВИДЫ, ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ
18. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. ВИДЫ, ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

ПРИВЕДЕНЫ В РАЗДЕЛЕ 2

2. Наименование: тест

Представление в ФОС: варианты тестовых заданий

ВАРИАНТЫ ТЕСТОВ:

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
 - a. служебной сфере
 - b. сфере общения
 - c. процессе взаимодействия
 - d. личном плане
2. Специфической особенностью Делового общения является...
 - a. неограниченность во времени
 - b. регламентированность
 - c. отсутствие норм и правил
 - d. разговор по душам
3. Деловой этикет включает в себя группы правил
 - a. нормы, взаимодействие равных по статусу
 - b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
 - c. требования руководителя к высшему управленческому звену
 - d. приказы подчиненного для руководителя
4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает
 - a. соблюдение нейтралитета
 - b. нарушение правил этикета
 - c. понимание другого человека
 - d. представление себя другому человеку
5. Служебные контакты должны строиться на...
 - a. партнерских началах
 - b. взаимном интересе
 - c. личной выгоде
 - d. корыстном интересе
6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
 - a. печатное
 - b. устное деловое общение
 - c. письменное
 - d. Приказное
7. Устные виды Делового общения разделяются на...
 - a. монологические
 - b. групповые
 - c. письменные
 - d. Печатные
8. Письменные виды Делового общения – это...
 - a. отчет, справка
 - b. докладная, акт
 - c. объяснительные записки
 - d. многочисленные служебные документы

9. Переговоры - обсуждение с целью...

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделки

10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- a. компетентности
- b. тактичности и доброжелательности
- c. грубости и резкости
- d. конфликтности, возбудимости

11. Важным элементом Деловой беседы является умение...

- a. говорить
- b. молчать
- c. слушать
- d. Критиковать

12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- a. развернутый
- b. однозначный
- c. двусмысленный
- d. Неопределенный

13. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

- a. монолог
- b. общение группой
- c. диалоговое общение
- d. Молчание

14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...

- a. пикники
- b. совещания и собрания
- c. тренинги
- d. деловые игры

15. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- a. невербальной
- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. Нерефлексивной

17. Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке

18. Деловая беседа может...

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации

19. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- a. ультиматум

- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов

20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров

21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей

- a. менеджеров
- b. воспитателей детского сада
- c. обходчиков путей
- d. Экономистов

22. Общение всегда есть диалог

- a. одного человека с другим
- b. наедине с собой
- c. человека с машиной
- d. технических устройств

23. Профессиональное общение руководителя зависит от...

- a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- b. установок и ценностей руководителя
- c. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- d. все ответы верны

24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

- a. вышестоящее руководство
- b. работники
- c. партнеры
- d. организация в целом

25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- a. персоналом
- b. высшим руководством
- c. подрядчиками
- d. Клиентами

26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

- a. противоположных
- b. конфликтных
- c. любовных
- d. Нестандартных

27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов

28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- a. организация и коррекция деятельности работников
- b. мотивирование деятельности подчиненных
- c. обеспечение представительства группы
- d. все ответы верны

29. Выход из конфликта предполагает –
- a. эскалацию конфликта
 - b. игнорирование ситуации
 - c. определение причины конфликта
 - d. поиск путей решения конфликта
30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...
- a. с заранее планируемым эффектом и результатом
 - b. происходящую случайно
 - c. с непланируемым заранее эффектом и результатом
 - d. носящую информативный характер
31. Деловая беседа...
- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 - b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 - c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 - d. отличается разнообразием обсуждаемых тем
32. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...
- a. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
 - b. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
 - c. ощущением собственной слабости в решении проблем
 - d. непониманием всех участников процесса
33. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...
- a. авантюризм
 - b. профессиональный уровень
 - c. малоопытность
 - d. полномочия и сферу ответственности
34. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:
- a. своему коллективу
 - b. делу
 - c. политике
 - d. Искусству
35. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:
- a. умению спорить
 - b. способности к общению
 - c. внешнему виду
 - d. невнимательности к говорящему
36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
- a. собеседование должно начаться в назначенное время
 - b. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
 - c. приглашенный должен опоздать на встречу
 - d. секретарь не должен быть в курсе дела
37. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:
- a. заранее знакомится с заявленной анкетой
 - b. использует подготовленную план-схему

- c. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- d. все ответы верны

38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

- a. времени
- b. комфортности
- c. цели
- d. Методу

39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

- a. выяснить детали проблемной ситуации
- b. получить информацию для решения проблемы
- c. использовать власть для наказания виновных
- d. наложить штрафные санкции

40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

- a. ошибочные и безошибочные
- b. деловые и дружеские
- c. официальные и неофициальные
- d. важные и неважные

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 90-100% вопросов;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 75-89% вопросов;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 60-74% вопросов;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если даны правильные ответы менее, чем на 60% вопросов.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

ПРИВЕДЕНЫ В РАЗДЕЛЕ 2

3. Наименование: рефераты, доклады

Представление в ФОС: тематика рефератов, докладов

Примерные темы рефератов, докладов:

1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
2. Психологические аспекты делового общения.
3. Национальные особенности этических норм и делового общения в разных странах.
4. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах.
5. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
6. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
7. Особенности деловой переписки в различных видах деятельности менеджера.
8. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
9. Деловое общение, презентации и реклама.
10. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
11. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
12. Эффективная презентация и деловой протокол.
13. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
14. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.

15. Логические и психологические приемы полемики.
16. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
17. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
18. Факторы успеха в проведении делового совещания.
19. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
20. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
21. Культура речи и деловое общение.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

ПРИВЕДЕНЫ В РАЗДЕЛЕ 2

4. Наименование: практическая работа

Представление в ФОС: набор вариантов заданий

ВАРИАНТЫ ЗАДАНИЙ:

ТЕМА: ВИДЫ ПИСЬМЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Задание 1. ОПРЕДЕЛИТЕ ТИП ПРИВЕДЁННЫХ НИЖЕ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ. ОТВЕТ ОБОСНУЙТЕ.

1. НА ВАШ ЗАПРОС СООБЩАЕМ, ЧТО ВСЕ КОМПОНЕНТЫ АВТОБУСНЫХ ВОЗДУШНЫХ КОНДИЦИОНЕРОВ И ТРАНСПОРТНЫХ МОРОЗИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ ИМЕЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СТАНДАРТОВ ISO 9001.

2. ПРОСИМ ВАС СООБЩИТЬ, КОГДА И НА КАКИХ УСЛОВИЯХ ВЫ МОЖЕТЕ ПОСТАВИТЬ НАМ 200 КОМБАЙНОВ МАРКИ В-45.

3. С СОЖАЛЕНИЕМ СООБЩАЕМ, ЧТО КАДРОВАЯ СИТУАЦИЯ В НАШЕМ УНИВЕРСИТЕТЕ НЕ ПОЗВОЛЯЕТ ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОТКЛИКНУТЬСЯ НА ВАШЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ У НАС.

4. В ОТВЕТ НА ВАШ ЗАПРОС СООБЩАЕМ, ЧТО ООО «КОЛЬМЕКС» ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПОСТАВКИ В РОССИЮ КОНЦЕНТРАТА ЦИРКОНИЕВОГО ПОРОШКООБРАЗНОГО «КЦП»), ПРОИЗВОДСТВА ВОЛЬНОГОРСКОГО ГГ МК. ПОСТАВКИ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ В Г. РОСТОВЕ-НА-ДОНУ ПАРТИЯМИ ПО 10-15 ТОНН АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ.

5. ПОДТВЕРЖДАЕМ ПОЛУЧЕНИЕ ВАШИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ИЗЛОЖЕННЫХ В ПИСЬМЕ №01-05 326 ОТ 15.03.2001.

6. НАПОМИНАЕМ ВАМ, ЧТО В СООТВЕТСТВИИ С ДОГОВОРОМ 24-16 ОТ 16.01.2002. ВЫ ДОЛЖНЫ ЗАВЕРШИТЬ РАЗРАБОТКУ ПРОЕКТА ДО 16.08. 2002. ПРОСИМ ВАС СООБЩИТЬ СОСТОЯНИЕ РАБОТЫ.

7. ВЫСЫЛАЕМ ЗАПРОШЕННЫЕ ВАМИ СЕРТИФИКАТЫ КАЧЕСТВА ПОСТАВЛЕННЫХ РАНЕЕ КОНДИЦИОНЕРОВ. ПОЛУЧЕНИЕ ПРОСИМ ПОДТВЕРДИТЬ.

8. ПИСЬМОМ № 125 ОТ 15.03.2001. МЫ СООБЩАЛИ ВАМ, ЧТО В СВЯЗИ С УВЕЛИЧЕНИЕМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ МОЩНОСТИ НАШ ЗАВОД ИМЕЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНО ИЗГОТОВИТЬ И ПОСТАВИТЬ ВАШЕМУ КООПЕРАТИВУ В 2002 ГОДУ РАЗЛИЧНЫЕ ХИМИЧЕСКИЕ РЕАКТИВЫ НА СУММУ 3 МЛН. РУБ. ОДНАКО ДО НАСТОЯЩЕГО ВРЕМЕНИ ОТВЕТА МЫ НЕ ПОЛУЧИЛИ. НАПОМИНАЕМ О НАШЕМ ПРЕДЛОЖЕНИИ И ПРОСИМ В 10-ДНЕВНЫЙ СРОК ПОДТВЕРДИТЬ СВОЕ СОГЛАСИЕ ИЛИ ОТКАЗ ОТ ПОЛУЧЕНИЯ УКАЗАННЫХ ХИМИЧЕСКИХ РЕАКТИВОВ.

9. УВАЖАЕМЫЙ АЛЕКСАНДР ПЕТРОВИЧ!

КРАЙНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА ЗАСТАВЛЯЮТ НАС ОБРАТИТЬСЯ НЕПОСРЕДСТВЕННО К ВАМ. 20 НОЯБРЯ 2006 Г. МЫ ОПЛАТИЛИ ДВА СЧЕТА ЗАВОДА ЗА 60 ПАКЕТОВ РАДИАТОРОВ НА ОБЩУЮ СУММУ 150 000 РУБЛЕЙ.

НАШИ ПРЕДПРИЯТИЯ ДОЛГИЕ ГОДЫ СВЯЗЫВАЮТ ДОБРЫЕ ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ, ПОЭТОМУ МЫ С ПОНИМАНИЕМ ВОСПРИНИМАЕМ ПРОБЛЕМЫ ЗАВОДА И ПЕРЕНОСЫ СРОКОВ ОТГРУЗКИ ОПЛАЧЕННЫХ НАМИ РАДИАТОРОВ.

ВМЕСТЕ С ТЕМ, ПРОШЛО УЖЕ ПОЧТИ ДВА МЕСЯЦА С МОМЕНТА НАШЕЙ ПРЕДОПЛАТЫ. МЫ ИМЕЕМ СЕРЬЕЗНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КАК В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ РАДИАТОРОВ; ТАК В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ ОБОРОТНЫХ СРЕДСТВ, НАХОДЯЩИХСЯ У ВАС.

В СЛОЖИВШЕЙСЯ СИТУАЦИИ УБЕДИТЕЛЬНО ПРОСИМ ВАС НАЙТИ ВОЗМОЖНОСТЬ ОТПУСТИТЬ НАШЕЙ ФИРМЕ НЕ МЕНЕЕ 80 % ОПЛАЧЕННЫХ НАМИ РАДИАТОРОВ.

10. ОТВЕТ НА ЗАПРОС ОТ 01.04.2006Г. ПО ПОСТАВКЕ ПАРТИИ ТРАКТОРОВ СООБЩАЕМ ВАМ, ЧТО ГОТОВЫ ЕГО ВЫПОЛНИТЬ.

КОНКРЕТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЦЕНАХ, СРОКОВ ПОСТАВКИ, ТРАНСПОРТИРОВКЕ И ФОРМЕ ОПЛАТЫ ДАНА В ПРИЛОЖЕНИИ.

ПРИЛОЖЕНИЯ: ПРАЙС-ЛИСТ НА 3 Л. X 2 ЭКЗ.

11. НАПРАВЛЯЕМ СОСТАВЛЕННЫЙ НА ОСНОВЕ СОГЛАСОВАННОГО ПРОЕКТА ДОГОВОР ОБ АРЕНДЕ ПОМЕЩЕНИЙ ПОД ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ. ПРОСИМ ПОДПИСАТЬ, ЗАВЕРИТЬ ПЕЧАТЬЮ И ВЫСЛАТЬ 1 (ОДИН) ЭКЗЕМПЛЯР В НАШ АДРЕС.

ПРИЛОЖЕНИЕ ДОГОВОР ОБ АРЕНДЕ НА 8 Л. X 3 ЭКЗ.

12. ПРОСИМ ПРОИЗВЕСТИ ТЕКУЩИЙ РЕМОНТ ПОМЕЩЕНИЙ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ.

ОПЛАТУ ГАРАНТИРУЕМ В СООТВЕТСТВИИ С УТВЕРЖДЕННОЙ СМЕТОЙ. НАШ РАСЧЕТНЫЙ СЧЕТ №__ В _____ ОТДЕЛЕНИИ БАНКА.

ПРИЛОЖЕНИЕ: СМЕТА НА 3 Л. X 2 ЭКЗ.

ЗАДАНИЕ 2. ЗАКОНЧИТЕ ФРАЗЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ.

1. ПРОШУ ИЗЫСКАТЬ ДЛЯ НУЖД ОРГАНИЗАЦИИ
2. ОБРАЩАЕМСЯ К ВАМ С ПРОСЬБОЙ
3. УБЕДИТЕЛЬНО ПРОШУ РЕШИТЬ ВОПРОС О
4. НАПОМИНАЕМ ВАМ, ЧТО СРОКИ СОГЛАШЕНИЯ ИСТЕКАЮТ
5. НАПОМИНАЕМ, ЧТО ПО ПЛАНУ СОВМЕСТНЫХ РАБОТ ВЫ ДОЛЖНЫ

6. ОРГАНИЗАЦИЯ УВЕДОМЛЯЕТ ВАС О ТОМ, ЧТО
7. ПО ВАШЕЙ ПРОСЬБЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМ ВАМ ОБЗОР РЫНКА ТОВАРОВ НАШЕЙ ФИРМЫ
8. В ОТВЕТ НА ВАШ ЗАПРОС НА ... МЫ ПРЕДЛАГАЕМ ВАМ
9. НАША КОМПАНИЯ РАССМАТРИВАЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ СОТРУДНИЧЕСТВА С ВАМИ, И ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОДУКЦИИ ВАШЕЙ ФИРМЫ НА РЫНОК РЕГИОНА.
10. К СОЖАЛЕНИЮ, УДОВЛЕТВОРИТЬ ВАШУ ПРОСЬБУ НЕ ПРЕДСТАВЛЯЕТСЯ ВОЗМОЖНЫМ, ПОСКОЛЬКУ
11. МЫ НЕ МОЖЕМ ПРЕДОСТАВИТЬ ИНТЕРЕСУЮЩУЮ ВАС ИНФОРМАЦИЮ, ТАК КАК....
12. ОРГАНИЗАЦИЯ НЕ ИМЕЕТ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫПОЛНИТЬ ДАННУЮ ЗАДАЧУ ИЗ-ЗА ОТСУТСТВИЯ
13. НАЗНАЧИТЬ НА ДОЛЖНОСТЬ НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА ЛЕГКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ
14. ОБЯЗАТЬ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ВСЕХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ИНСТИТУТА
15. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ НАСТОЯЩЕЙ ДИРЕКТИВЫ ВОЗЛОЖИТЬ НА
16. СТАВИМ ВАС В ИЗВЕСТНОСТЬ О ТОМ, ЧТО
17. ДОВОЖУ ДО ВАШЕГО СВЕДЕНИЯ, ЧТО
18. ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРА БЫЛИ ОБНАРУЖЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ НЕДОСТАТКИ
19. МЫ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ В СРОЧНОЙ ПОСТАВКЕ
20. В ОТВЕТ НА ВАШ ЗАПРОС ОТ ... МЫ ПРЕДЛАГАЕМ ВАМ
21. В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ НАШЕЙ ДОГОВОРЕННОСТИ
22. В СООТВЕТСТВИИ С ПИСЬМОМ ЗАКАЗЧИКА
23. В СВЯЗИ С ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ТРУДНОСТЯМИ
24. УЧИТЫВАЯ, ЧТО ЦЕНЫ ПА ЭНЕРГОНОСИТЕЛИ УВЕЛИЧИЛИСЬ НА
25. В ЦЕЛЯХ УПОРЯДОЧЕНИЯ РАБОТЫ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ИНСТИТУТА
26. СООБЩАЕМ К ВАШЕМУ СВЕДЕНИЮ, ЧТО

ЗАДАНИЕ 3. СДЕЛАЙТЕ СТИЛИСТИЧЕСКУЮ ПРАВКУ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

1. СТАНЦИЯ МОЖЕТ С БОЛЬШИМ ЭФФЕКТОМ СНАБЖАТЬ ЭНЕРГИЕЙ ЗАВОД.
2. ПОСЛЕ ДОЛГИХ ДЕБАТОВ НА СОВЕЩАНИИ ДОСТИГЛИ КОНСЕНСУСА.
3. В ДЕЛЕ ПОВЫШЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВА МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ НОВЫЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ.
4. ЧЕТВЕРЫМ МОЛОДЫМ РАБОТНИЦАМ ПРИСВОЕН ОЧЕРЕДНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ РАЗРЯД.
5. СЕЙЧАС МЫ ЗАНЯТЫ ПРОЦЕССОМ СТРОИТЕЛЬСТВА НОВЫХ СООРУЖЕНИЙ.

6. Коллектив завода принял обязательств ускорить выпуск новой модели.
7. Транспортные издержки при перевозках по железной дороге многократно меньше, чем приморских и авиационных.
8. Управляющий трестом отметил о возможности поставленного вопроса.
9. В работе коллектива строителей СМУ - 10 обнаружались серьезные пороки.
10. Проблема теплоснабжения в полный рост посетила нас в прошлом году.
11. Нас перевели работать в отсталую бригаду.
12. Он быстро заполнил анкету, написал свою автобиографию и сдал все документы.
13. Он полетел на стройку, сломив голову.
14. Вам предстоит увидеть величественные соборы, запоминающиеся навсегда.
15. Приведенные примеры говорят за возможность широкого использования этого изобретения.
16. Пользуясь калькулятором, расчет производится правильно и легко.
17. Затем Иванов назначается начальником стройки, работая в этой должности полтора года.
18. На пустыре выстроили многоэтажные дома и школу.
19. Сквозь щели в крыше проникает два солнечных луча.
20. Нашему начальнику, наверное, удастся выплыть из воды сухим.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

Приведены в разделе 2

5. *Наименование: Ролевая игра*

Представление в ФОС: задание на ролевую игру

«Избавьтесь от своих проблем». Ролевая игра

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

Отчет по ролевой игре должен содержать анализ факторов, влияющих на эффективность решения проблемы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

Приведены в разделе 2

6. *Наименование: Анализ бизнес-кейсов*

Представление в ФОС: задание на анализ бизнес кейсов

ТЕМА: СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Кейс 1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Кейс 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Кейс 3. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Кейс 4. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Тема: Виды устных коммуникаций

Кейс 5. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

Кейс 6. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите:

Кейс 7. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Кейс 8. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

Приведены в разделе 2



2 Критерии оценки:

УРОВЕНЬ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ						
КОМПЕТЕНЦИИ	ДЕСКРИПТОРЫ	ВИД, ФОРМА ОЦЕНОЧНОГО МЕРОПРИЯТИЯ	КОМПЕТЕНЦИЯ ОСВОЕНА*			
			ОТЛИЧНО	ХОРОШО	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
ОПК-4 СПОСОБНОСТЬ ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ, ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ, СОВЕЩАНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ДЕЛОВУЮ ПЕРЕПИСКУ И ПОДДЕРЖИВАТЬ ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ	<p>ЗНАЕТ:</p> <p>31 ОСНОВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ, ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ, СОВЕЩАНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ И ПОДДЕРЖИВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ</p>	<p>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА</p> <p>ДОКЛАДЫ ПО ТЕМАМ РЕФЕРАТОВ</p> <p>АНАЛИЗ БИЗНЕС-КЕЙСОВ</p> <p>РОЛЕВАЯ ИГРА</p> <p>ТЕСТ</p> <p>ЗАЧЕТ</p>	<p>Правильно выполнены все задания.</p> <p>Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.</p> <p>Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>	<p>Правильно выполнена большая часть заданий.</p> <p>Присутствуют незначительные ошибки.</p> <p>Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.</p> <p>Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий</p>	<p>Задания выполнены более чем наполовину.</p> <p>Присутствуют серьезные ошибки.</p> <p>Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.</p> <p>Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>	<p>Задания выполнены менее чем наполовину.</p> <p>Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.</p> <p>Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению</p>
	<p>УМЕЕТ:</p> <p>У1:</p> <p>ОРГАНИЗОВЫВАТЬ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ, ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ, СОВЕЩАНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ДЕЛОВУЮ ПЕРЕПИСКУ И ПОДДЕРЖИВАТЬ ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ</p>	<p>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА</p> <p>АНАЛИЗ БИЗНЕС-КЕЙСОВ</p> <p>РОЛЕВАЯ ИГРА</p> <p>ЗАЧЕТ</p>	<p>заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, предусмотренного программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.</p>	<p>заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p>	<p>заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p>	<p>выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала. Оценка ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по рассматриваемой дисциплине.</p>

		<p>ВЛАДЕЕТ: Н1: ОРГАНИЗОВЫВАТ Ь ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ, ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ, СОВЕЩАНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ДЕЛОВУЮ ПЕРЕПИСКУ И ПОДДЕРЖИВАТЬ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ</p>	<p>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА АНАЛИЗ БИЗНЕС- КЕЙСОВ РОЛЕВАЯ ИГРА ЗАЧЕТ</p>	<p>выставляется студенту, если задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для выполнения предлагаемых работ в задании источники знаний, показывают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.</p>	<p>выставляется студенту, если задание выполнено в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Студенты используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из справочной литературы по предмету. Задание показывает знание учащихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.</p>	<p>ВЫСТАВЛЯЕТСЯ СТУДЕНТУ, ЕСЛИ ЗАДАНИЕ НА РАБОТУ ВЫПОЛНЯЕТСЯ И ОФОРМЛЯЕТСЯ СТУДЕНТАМИ ПРИ ПОМОЩИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ИЛИ ХОРОШО ПОДГОТОВЛЕННЫХ И УЖЕ ВЫПОЛНЕННЫХ НА «ОТЛИЧНО» ДАННУЮ РАБОТУ СТУДЕНТОВ. НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ ЗАТРАЧИВАЕТСЯ МНОГО ВРЕМЕНИ (МОЖНО ДАТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ДОДЕЛАТЬ РАБОТУ ДОМА). СТУДЕНТЫ ПОКАЗЫВАЮТ ЗНАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА, НО ИСПЫТЫВАЮТ ЗАТРУДНЕНИЕ ПРИ РЕШЕНИИ КОНКРЕТНОЙ ЗАДАЧИ.</p>	<p>выставляется, если студенты показывают плохое знание теоретического материала и отсутствие умения применить знания к решению практической задачи. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны по причине плохой подготовки студента.</p>
--	--	--	---	--	--	---	--

Лист утверждения рабочей программы дисциплины (модуля) на учебный год

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена на ведение учебного процесса в учебном году:

Учебный год	«Согласовано»: заведующий кафедрой, ответственной за РПД (подпись и дата)
2018- 2019	08.05.2018 
2019- 2020	11.06.2019 
2020- 2021	
2021 – 2022	
2022 - 2023	
2023 - 2024	
2024- 2025	