

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал
Кафедра психологии и социологии управления

Утверждена
решением заседания кафедры
психологии и социологии
управления
Протокол № 8
от «20» апреля 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.07 Технологии эффективных коммуникаций

по направлению подготовки

38.04.08 Финансы и кредит

Профиль: Государственные и муниципальные финансы

Квалификация: магистр

Заочная форма обучения

Год набора – 2018

Барнаул, 2018 г.

Автор(ы)–составитель(и):

к.фил.н., доцент кафедры психологии и социологии управления

Шмаков А.А.

Заведующий кафедрой психологии и социологии управления, д.псих.н.

Панарин И.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	19
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	24
6.1. Основная литература.	24
6.2. Дополнительная литература.....	25
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.	25
6.4. Нормативные правовые документы	26
6.5. Интернет-ресурсы	26
6.6. Иные источники	26
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	27

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.07 «Технологии эффективных коммуникаций» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

– компетенции, формируемые данной дисциплиной:

ОК - 3 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала, код этапа ОК -3.2.

ОПК - 1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности, код этапа ОПК – 1.2.

1.2. В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Осуществление деловых коммуникаций при оценке функционирования и развития социально-экономических систем	ОК -3.2.	на уровне знаний: – знать теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации.
		на уровне умений: – использовать профессиональные приемы и технологии деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, деловую переписку, общение по телефону, проведение совещаний, презентаций.
		на уровне навыков: – владеть навыками и приемами деловых коммуникаций; навыками организации и проведения таких форм делового общения как деловая беседа, переговоры, совещание, презентация, дискуссия; приемами грамотного и профессионального ведения телефонного разговора, деловой переписки; навыками и способами урегулирования конфликтных и стрессовых ситуаций делового общения.
Осуществление деловых коммуникаций при оценке функционирования и развития социально-экономических систем	ОПК – 1.2	на уровне знаний: – знать основные формы деловых коммуникаций, вербальные, визуальные, невербальные средства коммуникации; психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс.
		на уровне умений: – анализировать коммуникативные

		<p>процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; применять разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничество; эффективно использовать коммуникативные навыки для разрешения конфликтных и кризисных ситуаций в деловом общении; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.</p>
		<p>на уровне навыков: – владеть приёмами создания имиджа делового человека; методами и программными средствами обработки деловой информации, навыками применения информационнокоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; навыками подготовки публичного выступления и приемами привлечения внимания аудитории; профессиональными приемами убеждения, технологиями воздействия и влияния на деловых партнёров и навыками активного слушания.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

2.1. Объем дисциплины

Объем дисциплины Б1.Б.07 «Технологии эффективных коммуникаций» составляет 72 акад. часа / 2 з.ед., из них контактная работа – 15,25 а.ч., включающая занятия лекционного типа в объеме 4 а.ч., занятия практического (семинарского) типа 10 а.ч., консультация – 1 а.ч., контактную аттестационную работу – 0,25 а.ч., самостоятельную работу студентов – 52,7 а.ч., контроль – 4 а.ч.

2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Курс «Технологии эффективных коммуникаций» имеет индекс Б1.Б.07 и читается на 2 курсе.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.							Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР	
			Л	ЛР	ПЗ	Катт	К		
Тема 1	Предмет и задачи дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций»	8	1					7	ДП, УО
Тема 2	Этика и этикет деловых коммуникаций	8	1		1			7	ДП, УО
Тема 3	Психология деловых коммуникаций	8	1		1			7	ДП, УО
Тема 4	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	9	1		2			7	ДП, УО
Тема 5	Публичное выступление как вид деловой коммуникации	9			2			7	ДП, УО
Тема 6	Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания	9			2			7	ДП, УО
Тема 7	Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация	12,75			2			10,75	ДП, УО
Промежуточная аттестация		4							За
Консультация		1					2		
Катт		0,25				0,33			
Всего:		72	4	0	10	0,25	1	52,75	

*Примечание: * – формы текущего контроля успеваемости: контрольная работа (к), типовые задания-кейсы (ТЗ), доклады-презентации (ДП), устные опросы (УО) и др.*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Предмет и задачи дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций»	Предмет дисциплины «Деловые коммуникации». Понятие «коммуникация». Деловые коммуникации как социальнопсихологическая проблема. Знание основных правил делового общения и практический успех в деловой деятельности. Деловое общение как наука и искусство. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций.
Тема 2	Этика и этикет деловых коммуникаций	Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении. Нравственные основы делового общения. Противоречивая сущность мотивации делового общения. Этические механизмы организации делового общения и этические нормы общения. Личность и общение. Деловая этика как средство повышения эффективности производства. Универсальные этические и психологические нормы и принципы. Справедливость, честность, благородство, достоинство, свобода, ответственность, обязательность, трудолюбие как основы деловых отношений в цивилизованном обществе. Сущность и значение делового этикета. Особенности делового этикета. Профессиональный этикет. Правила поведения на рабочем месте. Правила делового этикета: коллеги, руководители, подчиненные, секретари, клиенты. Правила приветствий. Правила речевого этикета. Содержание и образ речи. Письменная речь. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности, документирование договорноправовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов. Рекомендации к изложению текстов деловой документации. Правила общения по телефону. Образ делового человека. Культура одежды делового мужчины и деловой женщины. Оборудование современного офиса.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 3	Психология деловых коммуникаций	<p>Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Рефлексия. Идентификация. Самоподача в общении. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы воздействия на окружающих в процессе общения. Психическая структура личности и деловые отношения. Интроверты и экстраверты в деловом общении. Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики в деловом общении. Психологические типы деловых собеседников и приемы общения с ними. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях. Базовые психологические установки. Социально-психологические стереотипы и их значение в трудовой деятельности. Психология и общество. Экономическая, правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты, профессиональная психология.</p>
Тема 4	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	<p>Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Конкуренция как вид конфликтной ситуации. Виды конфликтов. Диагностика конфликтов. Границы конфликта. Стадии развития конфликта. Личностные особенности возникновения конфликтов. Групповые особенности возникновения конфликтов. Методы управления и предупреждения конфликтов (внутриличностные, структурные). Тактика поведения в конфликте. Решение конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.</p>
Тема 5	Публичное выступление как вид деловой коммуникации	<p>Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 6	Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания	<p>Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для предпринимательской деятельности. Организация переговоров. Диагностика положения дел. Характер переговоров. Определение целей и возможных результатов. Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы. Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций. Техника ведения переговоров. Выбор метода ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). Тактические приемы, применяемые на переговорах. Психологические особенности переговоров. Установление рабочих отношений с партнером. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Сущность деловых бесед, их специфика. Виды деловых бесед. Подготовка к деловой беседе. Сущность и принципы проведения деловых совещаний. Классификация совещаний. Обязанности руководителя совещания. Поведение участников совещания.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 7	Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация	Юридическое значение документа. Унификация и стандартизация управленческих документов. Основные требования к составлению документов: должностная инструкция, приказ, протокол, акт, докладные и служебные записки. Классификация документов. Организационные документы: уставы, положения, инструкции. Распорядительные документы: приказы, указания, распоряжения, решения. Информационно-справочная документация. Оформление актов, справок, объяснительных записок, протокола. Организация документооборота. Документооборот, его количественные и качественные характеристики. Систематизация и обеспечение сохранности документов. Разработка и ведение номенклатуры дел. Правила формирования и ведения дел. Хранение документов до передачи в архив. Внедрение систем электронного документооборота. Электронные документы. Особенности организации работы с электронными документами, подписанными электронной подписью. Культура делового письма. Язык служебных документов. Особенности официально-делового стиля. Классификация деловой переписки. Деловые письма. Оформление деловых писем. Разновидности деловых писем. Культура и этикет деловой переписки. Правила составления текстов деловых писем. Типичные ошибки в составлении текстов документов.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.07 «Технологии эффективных коммуникаций» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа используются презентации и устные опросы. При проведении занятий семинарского типа доклады-презентации, устные опросы типовые задания (кейсы).

При контроле результатов самостоятельной работы обучающихся контрольные работы, типовые задания (кейсы).

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится в форме устного опроса, а также выполнения практического задания.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1 «Предмет и задачи дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций»»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Основные проблемы курса «Деловые коммуникации».
2. Коммуникация и ее сущность.
3. Принципы деловой коммуникации в современных экономических теориях.
4. Деловые коммуникации и менеджмент.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Что является предметом курса «Деловые коммуникации»?
2. Каково определение понятия «деловые коммуникации»?
3. Какие научные дисциплины исследуют проблемы делового общения?
4. Каковы основные правила делового общения?
5. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой деятельности?
6. В чем суть теории межличностных отношений в трудовом коллективе?

Типовые оценочные материалы по теме 2 «Этика и этикет деловых коммуникаций»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Универсальные этические нормы и принципы и их отражение в деловых коммуникациях.
2. Основные правила делового общения по телефону.
3. История этики деловых коммуникаций.
4. История делового этикета.

Типовые вопросы устного опроса:

1. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?
2. Что является механизмами нравственной регуляции делового общения?
3. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?
4. В чем заключается сущность понятия «справедливость»?

5. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?
6. В чем состоит сущность делового этикета?
7. Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?
8. Каковы правила речевого этикета?
9. Каковы правила выбора одежды в деловом этикете?
10. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?

Типовые оценочные материалы по теме 3 «Психология деловых коммуникаций»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Необходимость знания психологических качеств людей в деловом общении.
2. Базовые психологические установки в деловом общении.
3. Основные механизмы психологической защиты в рамках трудового коллектива.
4. Психологический компонент невербального делового общения.
5. Проблема лидерства в психологии делового общения
6. Специфика социально-психологического состава рабочей группы.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Какова психическая структура личности?
2. Кто такие экстраверты и интроверты и как они проявляют себя в деловом общении?
3. Что такое социально-психологические стереотипы?
4. Каковы психологические механизмы защиты в ходе делового общения?
5. Что такое экономическая и правовая психология?
6. Каковы психологические барьеры в общении?

Типовые оценочные материалы по теме 4 «Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Положительные и отрицательные стороны конфликтов в ходе деловой коммуникации.
2. Основные методы решения конфликтов.
3. Демократический стиль руководства и разрешение конфликтов.
4. Конформизм в группе.
5. Стиль руководства и проблема конфликтов.

6. Виды конфликтов в деловом общении.
7. Принципы поведения в конфликтных ситуациях.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Каковы современные теории конфликтов?
2. Каковы причины возникновения конфликтной ситуации?
3. Какие виды конфликтов Вы знаете?
4. Какие методы управления конфликтом, на Ваш взгляд, являются более эффективными?
5. В чем состоит сущность компромисса при разрешении конфликта?
6. Каковы характеристики понятий «конфликт» и «конфликтная ситуация»?
7. Каковы основные причины конфликтов в организациях?
8. Каковы основные методы предупреждения конфликтов?
9. Каким образом власть в организации является инструментом управления?
10. Каковы типичные ошибки руководителя в отношениях с подчиненными?

Типовые оценочные материалы по теме 5 «Публичное выступление как вид деловой коммуникации»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Виды публичного выступления.
2. Особенности публичного выступления.
3. Особенности публичного выступления в деловой коммуникации в разных странах.
4. Субъект-объектные отношения в публичном выступлении.
5. Искусство риторики в публичном выступлении.

Типовые вопросы устного опроса:

1. В чем заключается подготовка к публичному выступлению?
2. Какие основные типы ораторов вы знаете?
3. Какие бывают типичные ошибки в ходе публичного выступления?
4. Что в ходе публичного выступления не зависит от выступающего?
5. Каков наиболее приемлемый стиль публичного выступления в различных ситуациях делового общения?
6. В чем состоит информационная, психологическая, материальная подготовка к публичному выступлению?
7. Каковы методы воздействия на аудиторию?

Типовые оценочные материалы по теме 6 «Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Принципы оценки результатов деловых переговоров
2. Условия проведения деловых переговоров
3. Национальные стили деловых переговоров
4. Деловые беседы по решению вопросов с персоналом
5. Собеседование при приеме на работу
6. Значение деловых совещаний в деловой коммуникации
7. Основные стадии деловых переговоров
8. Техники ведения переговоров
9. Тактические приемы, применяемые на переговорах
10. Этикет деловой беседы
11. Принципы проведения деловых совещаний

Типовые вопросы устного опроса:

1. В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
2. Что включает подготовка переговоров?
3. На какие этапы делятся собственно переговоры?
4. Что такое деловая беседа?
5. Что представляет собой деловое совещание?
6. Каковы возможные виды ведения переговоров?
7. Как готовится место проведения переговоров?
8. Каковы возможные итоги проведения переговоров?
9. Каковы виды деловых бесед?
10. Каковы виды деловых совещаний?
11. Каковы типы участников деловых совещаний и их роль?

Типовые оценочные материалы по теме 7 «Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Регистрация и учет документов.
2. Сдача документов в архив.
3. Документирование организационно-распорядительной деятельности.
4. Информационные технологии обработки документов.
5. Системный подход к управлению электронными документами.
6. Типовая технология работы с документами

Типовые вопросы устного опроса:

1. Что представляет собой документооборот в организации?
2. Каковы принципы работы с входящей и исходящей корреспонденцией?
3. Что такое электронный документооборот?

7. Каковы виды документов, используемых в организации?
8. Каковы требования к бланкам документов?
9. Каков порядок работы с внутренними документами?
10. Как организуется документооборот в организации?
11. Каковы основы электронного документооборота?

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.2.	Способность к самосовершенствованию, саморазвитию и использованию творческого потенциала при финансовом с использованием технологии эффективных коммуникаций, в том числе на иностранном языке
ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-1.2.	Способность к организации командной работы при решении практикоориентированных задач финансовой направленности с использованием методов научного исследования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-3.2.	Успешное и систематическое применение целостной системы навыков	1. Умение использовать современные тенденции и механизмы при осуществлении профессиональной деятельности 2. Навыки самосовершенствования в

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	развития индивидуальных способностей	поиске информации 3. Умение черпать информацию из иностранных источников для повышения уровня профессионализма
ОПК-1.2.	Умеет использовать социальные стратегии, подходящие для достижения коммуникационных целей в процессе межкультурного взаимодействия; Может понять и проанализировать как отечественный, так и иностранный научный, статистический, аналитический и др. материалы; Умеет готовить документы, вести деловую переписку на русском и иностранном языке	4. Может разрабатывать мероприятия для достижения целей финансового консультирования в процессе межкультурного взаимодействия; 5. Умеет готовить документы, вести деловую переписку по финансовым вопросам на русском и иностранном языке

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые вопросы для промежуточной аттестации (зачета):

1. Сущность и назначение дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций».
2. Нравственные основы делового общения.
3. Тактические основы делового общения.
4. Основная тактика при прохождении собеседования.
5. Основы ведомственного общения.
6. Назначение делового этикета.
7. Отношения с коллегами, подчиненными, руководством.
8. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
9. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
10. Особенности публичного выступления.
11. Требования к деловой письменной речи.

12. Понятие рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы.
13. Роль руководителя в становлении коллектива.
14. Тактика поведения начинающего руководителя.
15. Стадии развития коллектива. Проблема лидерства.
16. Современные теории конфликтов.
17. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
18. Диагностика конфликта.
19. Виды конфликтов и способы их разрешения.
20. Причины возникновения конфликтов.
21. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.
22. Управление конфликтом.
23. Стратегия поведения при конфликте.
24. Социальные стереотипы, их роль в организации делового общения.
25. Ролевое поведение в деловом общении.
26. Основные схемы восприятия.
27. Ошибки восприятия и пути их преодоления.
28. Проблема самоподачи в деловых отношениях.
29. Факторы, препятствующие росту эффективности человеческой деятельности.
30. Факторы, способствующие росту эффективности человеческой деятельности.
31. Подготовка и проведение переговоров.
32. Тактика ведения переговоров.
33. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
34. Виды публичных выступлений
35. Подготовка к публичному выступлению
36. Формальные и содержательные особенности публичной речи
37. Деловая беседа
38. Виды деловых бесед
39. Деловые совещания и их виды
40. Обязанности руководителя делового совещания

Типовые практические задания

Вариант 1

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его

негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Вариант 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Шкала оценивания

Описание шкалы	Оценка (по 2-балльной шкале)
<p>У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач</p>	зачтено
<p>Ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Приемлемое умение самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества. Обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения</p>	
<p>Ставится, если этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы не в полной мере. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала и в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере. Обучающийся показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач</p>	

Ставится, если обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме	незачтено
--	-----------

4.4. Методические материалы

Критерии оценки докладов-презентаций

Баллы: 0 - позиция отсутствует 1 – слабо 2 – хорошо 3 - отлично	Итоговая оценка
Требования	
Структура и содержание (до 12 баллов)	
логичность структуры доклада	
оформлены ссылки на все использованные источники	
презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы)	
содержит ценную, полную, понятную информацию по теме доклада	
Текст на слайдах (до 6 баллов)	
текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений	
наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.	
Наглядность (до 9 баллов)	
иллюстрации помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания	
иллюстрации хорошего качества, с четким изображением	
используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)	
Дизайн и настройка (до 9 баллов)	
оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания	
для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	
презентация не перегружена эффектами	

Требования к выступлению (до 9 баллов)	
выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи	
выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	
выступающий обращается к аудитории, поддерживает контакт с ней	
Общее количество баллов	
Оценка	

Оценивание докладов - презентаций

Количество баллов	0-29	15-29	30-39	40-45
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

Устный опрос (УО)

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Критерии оценки устного опроса

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Оценивание устного опроса

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся.

Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

Формой самостоятельной работы может быть и подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем или инициативно предлагаемой обучающимся и согласуемой с преподавателем. Подготовка доклада в принципе ведется подобно тому, как ведется изучение темы для работы на практическом занятии, только тема доклада всегда значительно уже темы занятия, здесь разрабатывается лишь часть выносимой на занятие проблематики, но зато рассмотрение этой части должно быть более глубоким. Поэтому нужно опираться на более широкий круг литературных источников, специально посвященных соответствующей теме.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Моделирование самостоятельной работы обучающихся:

1. Повторение пройденного теоретического материала.
2. Установление главных вопросов темы.
3. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме.

4. Упражнения, решение задач.
5. Анализ выполняемой деятельности и ее самооценка.
6. Приобретенные умения и навыки.
7. Составление вопросов по содержанию лекции.

Руководство выполнением самостоятельной работы обучающихся:

1. Текущее собеседование и контроль
2. Консультации
3. Анализ, рецензирование, оценка, коррективы СР
4. Перекрестное рецензирование
5. Подведение итогов и т. д.

Этапы и приемы СР:

1. Подбор рекомендуемой литературы
2. Знакомство с вопросами плана семинарского занятия и методической разработки по данной теме
3. Определение вопросов, по которым нужно прочитать или законспектировать литературу
4. Составление схем, таблиц на основе текста лекций, учебника, монографии

Комплекс средств обучения при самостоятельной работе обучающихся

1. Методические разработки для обучающихся с основным содержанием курса
2. Дидактический раздаточный материал
3. обзорный конспект лекций, вопросы лекции
4. сборник задач, тесты (контрольные задания) и др.

5.2 Методы и формы организации самостоятельной работы обучающихся

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными

системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

5.3 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. В занятии участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию распределяется на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному занятию или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступить собственно к подготовке к занятию.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к занятию следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение. Тщательная подготовка к практическим занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: занятие пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, и др.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на занятии, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата	М.: Юрайт	2015	https://bibli-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D
2	Дзялошинский И. М.	Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров	М.: Юрайт	2017	https://bibli-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351
3	Трухачев В.И.	Международные деловые переговоры [Электронный ресурс] : учебное пособие	М.: Финансы и статистика	2014	http://www.iprbooks.hop.ru/18816
4	Ратников В. П.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров	М.: Юрайт	2016	https://bibli-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0
5	Горфинкель В.Я.	Коммуникации и корпоративное управление [Электронный	М. : Юнити-Дана	2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552

		ресурс]: учебное пособие			
--	--	--------------------------	--	--	--

6.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1	Ратников В. П.	Деловые коммуникации : учебник для бакалавров	М.: Юрайт	2017	https://biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0
2	Курганская М.Я.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций	М.: Московский гуманитарный университет	2013	http://www.iprbooks.hop.ru/22455
3	Шарков Ф.И.	Интегрированные коммуникации. Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс]: учебник	М.: Дашков и К	2012	http://www.iprbooks.hop.ru/14342
4	Кузнецов И.Н.	Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: Дашков и К	2013	http://www.iprbooks.hop.ru/24780

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1	Кузнецова Е.В.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие	Саратов: Вузовское образование	2017	http://www.iprbookshop.ru/61079.html
2	Борисова Е.Н.	Введение в межкультурную коммуникацию	М. : Согласие	2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430106

		[Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие			
--	--	---	--	--	--

6.4. Нормативные правовые документы

Использование не предполагается.

6.5. Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

- <http://alt.ranepa.ru/> официальный сайт Алтайского филиала РАНХиГС

Электронные библиотечные системы:

- <http://www.iprbookshop.ru/> Электронно-библиотечная система IPRbooks

Справочно–информационные системы

- <http://pravo.ru/> Право

- <http://www.kodeks.ru/> Кодекс

- <http://www.consultant.ru/> Консультант Плюс

- <https://focus.kontur.ru/> Контур фокус (использует данные из Росстата, ЕГРЮЛ и ЕГРИП, предлагает картотеку арбитражных дел, реестр госконтрактов и Статрегистр.)

- <http://www.integrum.ru/> объединяет в себе не только справочно-информационную систему по компаниям, но и большой архив СМИ

www.gramma.ru – электронные материалы по русскому языку и культуре письменной речи (правописание, лексические и грамматические нормы, составление научных текстов и документов), бесплатная справочная служба русского языка

www.gramota.ru - электронные материалы по русскому языку и культуре речи, риторике, бесплатная справочная служба русского языка

www.ruslang.ru – сайт Института русского языка им. В.В.Виноградова РАН

www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения

www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу пользователя), – российская национальная библиотека

www.lib.ru.ru – библиотека СПбГУ

6.6. Иные источники

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания
1.	Жернакова М.Б.	Деловые коммуникации: учебник	М.: Юрайт	2016
2.	Травин В.В.	Деловое общение. Модуль 2: монография	М.: Дело РАНХиГС	2016
3.	Коноваленко М.Ю.	Деловые	М.: Юрайт	2013

		коммуникации: учебник		
--	--	--------------------------	--	--

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Технологии эффективных коммуникаций» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.