

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 31.03.2023 11:24:23

Университет: Майкопский

Факультет: Экономика и управления

Курс: 1

Кафедра: Маркетинга, сервиса и туризма

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Университет: Майкопский

Курс: 1

Кафедра: Маркетинга, сервиса и туризма

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

по направлению подготовки

по профилю подготовки (специализации)

квалификация (степень) выпускника

форма обучения

год начала подготовки

Б1.О.21 Деловые коммуникации

43.03.02 Туризм

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

бакалавр

Очная, Заочная,

2022

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Составитель рабочей программы:

доцент, доцент, кандидат
социологических наук
(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП
13.02.2023
(подпись)

Стаж Светлана Мухарбиевна
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма
(название кафедры)

Заведующий кафедрой:
15.02.2023

Подписано простой ЭП
15.02.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей
кафедрой
по направлению подготовки
(специальности)
15.02.2023

Подписано простой ЭП
15.02.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Курс «Деловые коммуникации» нацелен на повышение уровня практического владения официально-деловым языком у специалистов нефилологического профиля – в официально-деловой сфере функционирования русского языка, в письменной и устной его разновидностях. Овладение новыми навыками и знаниями в этой области и совершенствование уже имеющихся неотделимо от углубления понимания основных характерных свойств делового языка как средства общения и передачи информации, а также расширения общегуманитарного кругозора, опирающегося на владение богатым коммуникативным, познавательным и эстетическим потенциалом русского языка.

Задачи курса состоят в формировании у студентов основных навыков, которые должен иметь профессионал данного профиля для успешной работы по своей специальности и каждый член общества – для успешной коммуникации в самых различных сферах – бытовой, юридически-правовой, научной, политической, социально- государственной:

1) продуцирование связных, правильно построенных монологических текстов на разные темы (в том числе, профессиональные) в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения;

2) участие в диалогических и полилогических ситуациях общения, установление речевого контакта, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящим различными социальными отношениями.

Этими навыками носитель современного русского языка должен свободно владеть и в устной, и в письменной форме. Они охватывают не только собственно принципы построения монологического и диалогического текста, но и правила, относящиеся ко всем языковым уровням, - фонетическому (орфоэпия, орфография), лексическому (сочетаемость слов, выбор синонимов и др.), грамматическому (словообразование, морфология, синтаксис и пунктуация). Знание того или иного элемента системы языка включает его правильное употребление (выбор и комбинацию с другими элементами) при продуцировании речи и интерпретацию – при понимании речи.

Цель изучения дисциплины: познакомить студентов с профессионально значимыми формами деловой коммуникации.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Курс, в отличие от других гуманитарных дисциплин, подразумевает овладение практическими навыками, поэтому освоение программы «Деловые коммуникации» предполагает участие в семинарских занятиях, а не сводиться к поточному лекционному курсу. Данный курс введен в программы подготовки специалистов нефилологического профиля. При этом языковая подготовка студентов решает не только обучающие, но и воспитательные задачи: знание языка, его законов, заложенных в него возможностей, позволяет воздействовать на людей, использовать слово не во вред другим. Дисциплина дает необходимые знания о языке, его богатстве, ресурсах, структуре, формах реализации, знакомит с различными нормами литературного языка, его вариантами, дает представление о речи как инструменту эффективного делового общения, формирует навыки деловых коммуникаций.



3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

УК-4.1	Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
УК-4.2	Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках
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	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия
УК-4.5	Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно
УК-6.1	Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.
УК-6.2	Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
УК-6.3	Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
УК-6.4	Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 1	Сем. 2	1	17	34	0.35	26.65	30	108	3

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 1	Сем. 2	1	6	6	0.35	8.65	87	108	3



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)							Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР		СЗ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	Понятие о культуре делового общения. Классификация общения. Культура делового общения. Классификация общения. Важнейшие особенности делового общения.		2		4				5		
2	Каналы общения. Речь и невербальные средства в деловом общении. Речь в деловом общении. Каналы общения. Советы по представлению товаров (из книг ректора американского института ораторского искусства и человеческих отношений Д. Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» и «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»). Советы по динамичному заключению сделок. Невербальные средства в деловом общении. Значение различных типов рукопожатий. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Основные физиогномические типы лица. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.		2		4				5		
2	Психологическая культура делового разговора. Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Группы вопросов. Техника ответов на вопросы собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников.		2		4				5		
2	Этика деловых отношений. Интерьер офиса. «Золотое правило этики». Этика делового общения «сверху – вниз». Этика делового общения «снизу – вверх». Принципы этики делового общения «по горизонтали (между		2		4				5		

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточной контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	коллегами). Прием посетителей. Общение с посетителями. Прием посетителем из числа своих сотрудников. Невербальные средства повышения делового статуса.										
2	Обмен визитными карточками. Функция визитной карточки. Краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца визитной карточки. Правила использования визитной карточки. Правила оформления визитных карточек.		1		2			5	5		
2	Деловая беседа, ее функции, этапы проведения. Подготовительные мероприятия. Различные приемы начала беседы. Информирование присутствующих и (аргументирование) обоснование выдвигаемых положений. Обоснование (аргументирование) выдвигаемых положений. Спекулятивные методы аргументирования (непозволительные приемы или уловки). НезамДемагогия с незаметным нарушением логики, без связи с логикой. Основные положения, тактики аргументирования. Речевые формулы – желательные и нежелательные – для применения в деловой коммуникации. Завершение беседы. «Прямое ускорение». Прием «Косвенное ускорение» для завершения деловой беседы. Слова, указывающие на завершение беседы. Основные принципы успешного ведения деловой беседы и наиболее важные практические рекомендации по повышению эффективности её проведения. Практические рекомендации, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы.		2		4			5	5		
2	Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Первый этап. Второй этап переговорного процесса.. Фразы, используемые для выражения цели визита.. Техника ведения переговоров. Конфронтационный подход. Партнерский подход. Метод позиционного торга. Конфронтационный подход. Метод принципиальных переговоров и 4 условия его реализации. Тактика ведения переговоров.		2		4			5			
2	Деловые совещания. Подготовка к проведению		2		4			5			

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточной контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	делового совещания и основные стили его ведения. Советы по контролированию хода совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.										
2	Деловой телефонный разговор. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Что следует и что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон. Телефонограмма: ее реквизиты, структура. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.		2		4		0.35	6,65			
	ИТОГО:		17		34		0.35	26.65	30		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	
2	Понятие о культуре делового общения. Классификация общения. Культура делового общения. Классификация общения. Важнейшие особенности делового общения.	0,5		0,5					10	
2	Каналы общения. Речь и невербальные средства в деловом общении. Речь в деловом общении. Каналы общения. Советы по представлению товаров (из книг ректора американского института ораторского искусства и человеческих отношений Д. Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» и «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»). Советы по динамичному заключению сделок. Невербальные средства в деловом общении. Значение различных типов рукопожатий. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Основные физиогномические типы лица. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.	0,5		0,5				1	10	
2	Психологическая культура делового разговора. Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Группы вопросов. Техника ответов на вопросы собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников.	0,5		0,5				1	10	
2	Этика деловых отношений. Интерьер офиса. «Золотое правило этики». Этика делового общения «сверху - вниз». Этика делового общения «снизу - вверх». Принципы этики делового общения «по горизонтали (между коллегами). Прием посетителей. Общение с посетителями. Прием	0,5		0,5				1	10	

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
	посетителем из числа своих сотрудников. Невербальные средства повышения делового статуса.								
2	Обмен визитными карточками. Функция визитной карточки. Краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца визитной карточки. Правила использования визитной карточки. Правила оформления визитных карточек.	0,5		0,5			1	10	
2	Деловая беседа, ее функции, этапы проведения. Подготовительные мероприятия. Различные приемы начала беседы. Информирование присутствующих и (аргументирование) обоснование выдвигаемых положений. Обоснование (аргументирование) выдвигаемых положений. Спекулятивные методы аргументирования (непозволительные приемы или уловки). Незамысловатая с незаметным нарушением логики, без связи с логикой. Основные положения, тактики аргументирования. Речевые формулы – желательные и нежелательные – для применения в деловой коммуникации. Завершение беседы. «Прямое ускорение». Прием «Косвенное ускорение» для завершения деловой беседы. Слова, указывающие на завершение беседы. Основные принципы успешного ведения деловой беседы и наиболее важные практические рекомендации по повышению эффективности её проведения. Практические рекомендации, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы.	0,5		0,5			1	10	
2	Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Первый этап. Второй этап переговорного процесса.. Фразы, используемые для выражения цели визита.. Техника ведения переговоров. Конфронтационный подход. Партнерский подход. Метод позиционного торга. Конфронтационный подход. Метод принципиальных переговоров и 4 условия его реализации. Тактика ведения переговоров.	1		1			1	10	
2	Деловые совещания. Подготовка к проведению делового совещания и основные стили его ведения. Советы по контролю ходу совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.	1		1			1	10	
2	Деловой телефонный разговор. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Что следует и что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон. Телефоннограмма: ее реквизиты, структура. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.	1		1		0,35	1,65	7	
	ИТОГО:	6		6		0.35	8.65	87	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Понятие о культуре делового общения. Классификация общения. Культура делового общения. Классификация общения. Важнейшие особенности делового общения.	2	0,5		Культура делового общения. Классификация общения. Важнейшие особенности делового общения.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4;	Знать: об инновационных явлениях современного русского языка; основные стилевые черты. Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками сбора и анализа информации	, Лекция-беседа
2	Каналы общения. Речь и невербальные средства в деловом общении. Речь в деловом общении. Каналы общения.	2	0,5		Советы по представлению товаров (из книг ректора американского института ораторского искусства и человеческих отношений Д. Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» и «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»). Советы по динамичному заключению сделок. Невербальные средства в деловом общении. Значение различных типов рукопожатий. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Основные физиогномические типы лица. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.3; УК-6.2; УК-6.4;	Знать: определенный объем специальной лексики для достижения необходимого уровня коммуникативной компетенции в профессиональной сфере; основные требования нормативного произношения и написания. Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками сбора и анализа информации, технологиями совместной работы в малых творческих группах.	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Психологическая культура делового разговора. Создание благоприятного психологического климата.	2	0,5		Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Группы вопросов. Техника ответов на вопросы собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;	Знать: основные требования нормативного произношения и написания; особенности поведения в офисе. Уметь: организовать свою работу в деловой сфере. Владеть: навыками использования средств в официально-деловой сфере деятельности.	, Типовые задания
2	Этика деловых отношений. Интерьер офиса.	2	0,5		«Золотое правило этики». Этика делового общения «сверху – вниз». Этика делового общения «снизу – вверх». Принципы этики делового общения «по горизонтали (между коллегами). Прием посетителей. Общение с посетителями. Прием посетителем из числа своих сотрудников. Невербальные средства повышения делового статуса.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;	Знать: особенности структуры текстов официально-делового стиля. Уметь: выдерживать этические нормы и стилистическое единство при составлении авторского текста. Владеть: навыками использования языковых средств в деловом стиле.	, Деловая игра
2	Обмен визитными карточками. Функция визитной карточки.	1	0,5		Краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца визитной карточки. Правила использования визитной карточки. Правила оформления визитных карточек.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;	Знать: языковые формулы официальных документов; правила оформления документов, особенности стиля распорядительных документов, коммерческой корреспонденции Уметь: применять в деловой сфере языковые формулы, выражающие: а) причины и цели создания документов; б) просьбы, требования, распоряжения; в) предложения или отказ от предложения; г) обещание, гарантии. Владеть: навыками	, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							использования средств в соответствии с тем, в какой ситуации, в каком функциональном стиле или жанре речи они используются.	
2	Деловая беседа, ее функции, этапы проведения.	2	0,5		Подготовительные мероприятия. Различные приемы начала беседы. Информирование присутствующих и (аргументирование) обоснование выдвигаемых положений. Обоснование (аргументирование) выдвигаемых положений. Спекулятивные методы аргументирования (непозволительные приемы или уловки). Незаметная демагогия с незаметным нарушением логики, без связи с логикой. Основные положения, тактики аргументирования. Речевые формулы – желательные и нежелательные – для применения в деловой коммуникации. Завершение беседы. «Прямое ускорение». Прием «Косвенное ускорение» для завершения деловой беседы. Слова, указывающие на завершение беседы. Основные принципы успешного ведения деловой беседы и наиболее важные практические рекомендации по повышению эффективности её	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;	Знать: жанровые особенности языковых средств в публицистическом стиле; правила культуры речи в деловой беседе. Уметь: использовать на практике информационную норму и средства речевой выразительности в деловой беседе. Владеть: навыками использования языковых средств в деловом стиле.	, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					проведения. Практические рекомендации, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы.			
2	Деловые переговоры. Подготовка к переговорам.	2	1		Порядок ведения переговорного процесса. Первый этап. Второй этап переговорного процесса.. Фразы, используемые для выражения цели визита.. Техника ведения переговоров. Конфронтационный подход. Партнерский подход. Метод позиционного торга. Конфронтационный подход. Метод принципиальных переговоров и 4 условия его реализации. Тактика ведения переговоров.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;	Знать: основные требования нормативного произношения и написания во время деловых переговоров; Уметь: составлять и редактировать тексты деловой речи. Владеть: навыками деловой коммуникации.	, Тренинг
2	Деловые совещания. Подготовка к проведению делового совещания и основные стили его ведения.	2	1		Советы по контролю ходу совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;	Знать: основные требования нормативного произношения и написания; особенности устной публичной речи. Уметь: применять риторические знания и практические подходы к публичному выступлению во время деловых совещаний. Владеть: риторическими навыками при публичном выступлении.	, Дискуссия
2	Деловой телефонный разговор.	2	1		Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Что следует и что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон. Телефонграмма: ее	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;	Знать: основные требования нормативного произношения во время телефонного разговора; особенности устной публичной речи. Уметь: применять риторические знания и практические	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					реквизиты, структура. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.		подходы к телефонному разговору. Владеть: риторическими навыками во время телефонного разговора.	
	ИТОГО:	17	6					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
2	Понятие о культуре делового общения.	Классификация общения. Культура делового общения. Классификация общения. Важнейшие особенности делового общения.	4	0,5	
2	Каналы общения. Речь и невербальные средства в деловом общении. Р	ечь в деловом общении. Каналы общения. Советы по представлению товаров (из книг ректора американского института ораторского искусства и человеческих отношений Д. Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» и «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»). Советы по динамичному заключению сделок. Невербальные средства в деловом общении. Значение различных типов рукопожатий. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Основные физиогномические типы лица. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.	4	0,5	
2	Психологическая культура делового разговора.	Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Группы вопросов. Техника ответов на вопросы собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников.	4	0,5	
2	Этика деловых отношений. Интерьер офиса.	«Золотое правило этики». Этика делового общения «сверху – вниз». Этика делового общения «снизу – вверх». Принципы этики делового общения «по горизонтали (между коллегами). Прием посетителей. Общение с посетителями. Прием посетителем из числа своих сотрудников. Невербальные средства повышения делового статуса.	4	0,5	
2	Обмен визитными карточками. Функция визитной карточки.	Краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца визитной карточки. Правила использования визитной карточки. Правила оформления визитных карточек.	2	0,5	
2	Деловая беседа, ее функции, этапы проведения.	Подготовительные мероприятия. Различные приемы начала беседы. Информирование присутствующих и (аргументирование) обоснование выдвигаемых положений. Обоснование (аргументирование) выдвигаемых положений. Спекулятивные методы аргументирования (непозволительные приемы или уловки). Незаметная демагогия с незаметным нарушением логики, без связи с логикой. Основные положения, тактики аргументирования. Речевые формулы – желательные и нежелательные – для применения в деловой коммуникации. Завершение беседы. «Прямое ускорение». Прием «Косвенное ускорение» для завершения деловой беседы. Слова, указывающие на завершение беседы. Основные принципы успешного ведения деловой беседы и наиболее важные практические рекомендации по повышению эффективности её проведения. Практические рекомендации, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы.	4	0,5	
2	Деловые переговоры.	Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Первый этап. Второй этап переговорного процесса.. Фразы, используемые для выражения цели визита.. Техника ведения переговоров. Конфронтационный подход. Партнерский подход. Метод позиционного торга. Конфронтационный подход. Метод принципиальных переговоров и 4 условия его реализации. Тактика ведения переговоров.	4	1	
2	Деловые совещания.	Подготовка к проведению делового совещания и основные стили его ведения. Советы по контролю ходу совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.	4	1	
2	Деловой телефонный разговор.	Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Что следует и что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон. Телефонограмма: ее	4	1	

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
		реквизиты, структура. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.			
	ИТОГО:		34	6	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
	Понятие о культуре делового общения. Классификация общения. Культура делового общения. Классификация общения.	Важнейшие особенности делового общения.	февраль	5	10	
	Каналы общения. Речь и невербальные средства в деловом общении. Речь в деловом общении. Каналы общения. Советы по представлению товаров (из книг ректора американского института ораторского искусства и человеческих отношений Д. Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» и «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»). Советы по динамичному заключению сделок. Невербальные средства в деловом общении. Значение различных типов рукопожатий.	Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактровка сигналов, посылаемых глазами и губами. Основные физиогномические типы лица. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.	февраль	5	10	
	Психологическая культура делового разговора. Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Группы вопросов.	Техника ответов на вопросы собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников.	февраль	5	10	
	Этика деловых отношений. Интерьер офиса. «Золотое правило этики». Этика делового общения «сверху – вниз». Этика делового общения «снизу – вверх». Принципы этики делового общения «по горизонтали (между коллегами). Прием посетителей. Общение с посетителями. Прием посетителем из числа своих сотрудников.	Невербальные средства повышения делового статуса.	март	5	10	
	Обмен визитными карточками. Функция визитной карточки. Краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца визитной карточки. Правила использования визитной карточки.	Оформление своей визитной карточки.	март	5	10	
	Деловая беседа, ее функции, этапы проведения. Подготовительные мероприятия. Различные приемы начала	Практические рекомендации, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы.	апрель	5	10	

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
	беседы. Информирование присутствующих и (аргументирование) обоснование выдвигаемых положений. Обоснование (аргументирование) выдвигаемых положений. Спекулятивные методы аргументирования (непозволительные приемы или уловки). незамДемагогия с незаметным нарушением логики, без связи с логикой. Основные положения, тактики аргументирования. Речевые формулы – желательные и нежелательные – для применения в деловой коммуникации. Завершение беседы. «Прямое ускорение». Прием «Косвенное ускорение» для завершения деловой беседы. Слова, указывающие на завершение беседы. Основные принципы успешного ведения деловой беседы и наиболее важные практические рекомендации по повышению эффективности её проведения.					
	Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Первый этап. Второй этап переговорного процесса.. Фразы, используемые для выражения цели визита.. Техника ведения переговоров. Конфронтационный подход. Партнерский подход. Метод позиционного торга. Конфронтационный подход. Метод принципиальных переговоров и 4 условия его реализации.	Тактика ведения переговоров.	апрель		10	
	Деловые совещания. Подготовка к проведению делового совещания и основные стили его ведения. Советы по контролированию хода совещания.	Завершение делового совещания и составление его протокола.	май		10	
	Деловой телефонный разговор. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Что следует и что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон. Телефонограмма: ее реквизиты, структура.	Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.	май		7	
	ИТОГО:			30	87	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
Модуль 3 Учебно-исследовательская и научно-исследовательская деятельность	апрель, 2023, ФГБОУ ВО "МГТУ"	Лекция-диспут "Полезные и вредные привычки. Зависимость. Миф или реальность"	групповая	Ведущий преподаватель	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4;

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
351(07) О-75 Основы деловых коммуникаций : учебно-методическое пособие для бакалавров / ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и упр., ; составитель С.А. Киржинова. - Майкоп : Б/и, 2022. - 34 с. - ЭБ НБ МГТУ. - URL: http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100053143 . - Режим доступа: свободный	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BB4F4

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / сост.: Л.А. Васильева [и др.]. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/76813.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-4486-0386-0	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0A9AA2
Скибицкая, И.Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И.Ю. Скибицкая, Скибицкий Э.Г. - Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), 2017. - 57 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/85883.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-7795-0829-2	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0AA60
Лисс, Э.М. Деловые коммуникации : учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=370984 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-04253-9	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0A228C
Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. Кузнецов И.Н. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2020. - 524 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=358544 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03597-5	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0A1500

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.





7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами			
1	1		Русский язык и культура речи
123	123		Иностранный язык
2	2		Адыгейский язык
2	2		Деловые коммуникации
4567	4567		Второй профессиональный иностранный язык
4	4		Межкультурные коммуникации на иностранном языке
7	7		Реклама в туризме
7	7		Связи с общественностью в сфере туризма
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-4.2 Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках			
1	1		Русский язык и культура речи
2	2		Адыгейский язык
2	2		Деловые коммуникации
4	4		Межкультурные коммуникации на иностранном языке
7	7		Реклама в туризме
7	7		Связи с общественностью в сфере туризма
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках			
123	123		Иностранный язык
1	1		Русский язык и культура речи
2	2		Адыгейский язык
2	2		Деловые коммуникации
4567	4567		Второй профессиональный иностранный язык
4	4		Межкультурные коммуникации на иностранном языке
7	7		Реклама в туризме
7	7		Связи с общественностью в сфере туризма
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в			



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
академической коммуникации общения: • внимательно слушаю и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптирую речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия			
1	1		Русский язык и культура речи
2	2		Адыгейский язык
2	2		Деловые коммуникации
4	4		Межкультурные коммуникации на иностранном языке
7	7		Реклама в туризме
7	7		Связи с общественностью в сфере туризма
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно			
123	123		Иностранный язык
2	2		Деловые коммуникации
4567	4567		Второй профессиональный иностранный язык
8	9		Преддипломная практика
4	4		Межкультурные коммуникации на иностранном языке
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.			
2	2		Психология
2	2		Деловые коммуникации
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.			
2	2		Психология
2	2		Деловые коммуникации
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-6.3 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата			
2	2		Психология
2	2		Деловые коммуникации
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика
УК-6.4 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков			
2	2		Психология



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	2		Деловые коммуникации
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Исследовательская практика
6	6		Проектно-технологическая практика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами					
Знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили делового общения; вербальные и невербальные средства коммуникации; - нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профессионально-делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: - вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; -	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации.					
Владеть: - современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения; навыками вербальной и невербальной коммуникации в профессиональной области. - навыками передачи связных аргументированных высказываний; навыками построения высказывания с учетом литературных норм и коммуникативной ситуации; навыками использования коммуникативно приемлемых стилей делового общения и представления своей точки зрения в ходе публичных выступлений.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.2 Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках					
Знать: основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; информационно-коммуникационные технологии;	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: вести поиск необходимой деловой информации для решения стандартных коммуникативных задач; использовать знание языковых норм	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: навыками решения стандартных коммуникативных задач; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках					
Знать: - основы составления, оформления и редактирования научных и официально-деловых текстов, особенности коммуникативных стратегий и тактик в деловой сфере профессиональной деятельности; особенности стилистики официальных и неофициальных писем; социокультурные различия в формате корреспонденции; - правила организации личной и деловой письменной коммуникации; речевой этикет, отражающий особенности культуры страны изучаемого языка.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: - определять природу, структуру и основные элементы деловой коммуникации, соблюдать стилистические и языковые нормы в официально-деловом письменном тексте, строить, оформлять и редактировать основные официально-деловые тексты, анализировать коммуникативные	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
стратегии и тактики в деловой сфере профессиональной деятельности;- осуществлять обмен деловой корреспонденцией на иностранном языке с учетом языковых норм и социокультурных различий.					
Владеть: - навыками использования современных принципов деловой коммуникации в профессиональной деятельности; стилистическими и языковыми нормами официально-делового стиля.- навыками организации письменной иноязычной речи; навыками употребления функционально дифференцированных языковых средств в соответствии с конкретными коммуникативными целями.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия					
Знать: этические нормы языка; понятия «речевое взаимодействие», «диалогическое общение» для сотрудничества в академической коммуникации общения; особенности ораторского искусства	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: осуществлять коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении; вести диалогическую и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального и неофициального общения с учетом специфики тем коммуникаций;					
Владеть: различными речевыми формами: описание, сообщение, разъяснение, рассуждение; этическими нормами языка; формами группового общения: беседа, интервью; богатым словарным запасом на основе проработанных текстов и прочитанных произведений	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно					
Знать: терминологию, общенаучную, служебную лексику научной профессиональной литературы, лексику устной формы общения.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: переводить аутентичные профессиональные тексты с иностранного на государственный язык и обратно	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками анализа и реферирования профессионально-деловых текстов	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни					
УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.					
Знать: основы планирования	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	Доклад, конспект,



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда.			отдельные пробелы знания	знания	контрольная работа, экзамен
Уметь: планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач;- находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками определения реалистических целей профессионального роста	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни					
УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.					
Знать: основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: расставлять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками определения реалистических целей профессионального роста.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни					



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-6.3 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата					
Знать: основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: подвергать критическому анализу проделанную работу.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками определения реалистических целей профессионального роста	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни					
УК-6.4 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков					
Знать: основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, контрольная работа, экзамен
Уметь: планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач;- находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выявления стимулов для саморазвития	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы



Вопросы для проверки промежуточных знаний по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Понятие о культуре делового общения.
2. Классификация общения.
3. Каналы общения.
4. Общение как взаимодействие.
5. Формы организации совместной деятельности, их влияние на характер общения.
6. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
7. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
8. Обратная связь в общении.
9. Схема искреннего выражения чувств. Придумать ситуацию и выразить чувства по схеме.
10. Основные характеристики взаимодействия людей.
11. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
12. Феномен понимания в межличностном общении.
13. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
14. Формирование первого впечатления о другом человеке как о личности. Исследования первого впечатления о человеке.
15. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
16. Техники активного слушания.
17. Общение в сфере средств массовой информации.
18. Эффективное разрешение конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.
19. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
20. Факторы успешного общения.
21. Стили общения.
22. Убеждающее воздействие в общении.



23. Общение средствами искусства.
24. Общая характеристика социально-психологического тренинга. Тренинг общения: цели, задачи, особенности построения программы тренинга.
25. Приемы и техники успешного общения и конструктивного разрешения конфликтов.
26. Речь и невербальные средства в деловом общении.
27. Психологическая культура делового разговора.
28. Этика деловых отношений.
29. Интерьер офиса.
30. Обмен визитными карточками.
31. Деловая беседа, ее функции, этапы проведения.
32. Деловые переговоры.
33. Межнациональные и исторические различия делового общения.
34. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса.
35. Основные принципы успешного ведения деловой беседы и наиболее важные практические рекомендации по повышению эффективности её проведения.
36. Практические рекомендации, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы.
37. Рекомендации по преодолению страха перед выступлением.

Вопросы для проверки текущих знаний по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Культура делового общения. Важнейшие особенности делового общения.
2. Советы по представлению товаров (из книг ректора американского института ораторского



искусства и человеческих отношений Д. Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» и «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»).

3. Советы по динамичному заключению сделок.
4. Межнациональные и исторические различия невербального общения.
5. Создание хорошего впечатления о себе.
6. Защита от некорректных собеседников.
7. Прием посетителей.
8. Общение с посетителями.
9. Прием посетителем из числа своих сотрудников.
10. Фразы, используемые для выражения цели визита.

Тест для проверки остаточных знаний по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Под культурой делового общения следует понимать:

- А) Высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить (в том числе публично) и слушать.
- В) Умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера.
- С) Умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.
- Д) Высокий уровень умения общаться в деловом мире.

2. Существуют различные подходы к классификации общения (ОПРЕДЕЛИТЕ ЛИШНИЙ).

- А) По наличию или отсутствию зрительного контакта между партнерами общение может быть непосредственным (переговоры, беседы, совещания, презентации...) опосредованным (деловая переписка, телефонный разговор, факс, телефакс, телекс, Интернет).
- В) С точки зрения формы существования языка – устным и письменным.



С) В зависимости от переменной и постоянной позиции: я – говорящего и ты – слушающего – диалогическим и монологическим.

Д) По теме, вынесенной на обсуждение.

3. Вербальный канал общения НЕ включает в себя:

А) Речевой (процесс «говорения»).

В) Неречевые выразительные средства голоса/

С) Смех, плач, шепот, выразительное покашливание, тон, тембр голоса, темп речи, интонация и т.д.).

Д) Позы, взгляды, жесты, дистанции и зоны общения.

4. Теоретические основы ораторского искусства мы НЕ находим:

А) В логике.

В) Психологии.

С) Лингвистике.

Д) Логистике.

5. Пожатие прямой, несогнутой рукой:

А) Выражает искренность или глубину чувств по отношению к партнеру.

В) Является признаком уважения.

С) Выражает намерение держать партнера по общению на удобном для себя расстоянии.

Д) Означает, что его инициатор честен и ему можно доверять.

6. Жесты открытости это:

А) Собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок.



В) Жест «раскрытые руки».

С) Руки, скрещенные на груди.

Д) Жест «пощипывание переносицы».

7. Для создания благоприятного психологического климата НЕ следует:

А) Сокращать физическую и социальную дистанцию.

В) Постоянно показывать ваше желание понять позицию собеседника.

С) Стараться выявлять положительные качества вашего собеседника, предполагать только его хорошие намерения и выражать свою заинтересованность в перспективах ваших взаимоотношений.

Д) Выражать собственные чувства, учитывать свои интересы и интересы своей фирмы.

8. Строуксы НЕ подразделяются на:

А) Физические, психологические и материальные.

В) Деловые и социальные.

С) Положительные отрицательные и нулевые.

Д) Обусловленные и необусловленные (спонтанные).

9. «Закрытые вопросы»:

А) Служат для более глубокого рассмотрения проблем.

В) Это вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет».

С) Это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют какого-либо объяснения.

Д) Вынуждают собеседника размышлять, тщательнее обдумывать и комментировать то, что было сказано.

10. Какое из данных высказываний НЕверно:



А) Невысказанные замечания – это такие замечания, которые собеседник не успеваает, не хочет или не смеет высказать, поэтому вы должны сами их выявить и нейтрализовать.

В) Предубеждения относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в том случае, если точка зрения собеседника полностью ошибочна. Тогда никакие контрдоказательства не помогут, так как его позиция имеет под собой эмоциональную почву и, следовательно, логические аргументы здесь бесполезны.

С) Ироничные (ехидные) замечания являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение.

Д) Стремление к получению информации – это замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения, т.е. замечания, на которые он вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

11. Визитная карточка НЕ может быть использована:

А) Для заочного представления ее владельца.

В) Для поздравления с тем или иным событием.

С) Для приглашения на деловой прием.

Д) Для выражения соболезнования.

12. В международной практике установились краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца визитной карточки к лицу, которому она посылается. Эти символы пишутся:

А) В левом нижнем углу визитной карточки.

В) В правом нижнем углу визитной карточки.

С) В левом верхнем углу визитной карточки.

Д) С обратной стороны карточки.

13. Краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца визитной карточки к лицу, которому она посылается, означают (найдите верное):

А) p.r. – поздравляю,

В) p.f. – с благодарностью,



C) p.c. – примите соболезнование,

D) pp. – в честь прекрасного знакомства.

14. Если визитная карточка завозится адресату лично ее владельцем (без нанесения визита), то:

A) Она загибается с правой стороны по всей ширине карточки.

B) Считается хорошим тоном, если загнутую карточку доставляет курьер или шофер.

C) Получив визитную карточку, следует в течение 36 часов дать ответ, для чего нужно направить приславшему карточку свою визитную карточку.

D) Она загибается с левой стороны по всей ширине карточки.

15. Дама никогда не оставляет свою визитную карточку в доме холостяка. Исключение составляют:

A) Представительницы древней профессии.

B) Коллеги по бизнесу.

C) Деловые партнеры.

D) Иностранцы деловые партнеры.

16. Если на карточке указываются фамилия, имя, отчество, должность и название организации, но отсутствуют адрес и телефон:

A) Обычно такая карточка используется при состоявшемся знакомстве.

B) Обычно такая карточка используется для неофициальных целей, например для вручения дамам.

C) Она используется для специальных и представительских целей.

D) Она используется для поздравления от имени фирмы.

17. Функции деловой беседы:

A) Взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников.



В) Согласование позиций и выработка договоренностей.

С) Взаимное общение работников из одной деловой среды.

Д) Выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование.

18. Переговоры длятся:

А) 1,5-2 часа.

В) 2 - 2,5 часа.

С) 0,5 - 1 час.

Д) 2 - 3 часа.

19. Встречать прибывших иностранных гостей у входа в ваше здание должен:

А) Весь коллектив.

В) Не руководитель фирмы, а кто-то из сотрудников, который должен проводить гостей в офис, предложить снять пальто, удобно расположиться.

С) Руководитель фирмы со своими заместителями.

Д) Руководители отделов (подразделений) фирмы.

20. Телефонограмма, как правило, содержит информацию, по объему не превышающую:

А) 50 слов.

В) 60 слов.

С) 30 слов.

Д) 70 слов.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования



Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Основные принципы тестирования, следующие: – связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки; – объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений; – справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений; – систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста; - гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам; Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта. В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов: – закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил. – открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»). – установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие; – установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий; Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий; Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %; Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий. Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата

Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список



использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы. Его задачами являются: 1. формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация; 2. развитие навыков логического мышления; 3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования. При оценке реферата используются следующие критерии: - новизна текста; - обоснованность выбора источника; - степень раскрытия сущности вопроса; - соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки знаний на зачете

Форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение зачета организуется на последней неделе семестра до начала экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Экзаменатор может проставить зачет без опроса или собеседования тем обучающимся, которые активно участвовали в семинарских занятиях. «Зачтено» - выставляется при условии, если магистрант показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями



изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт. «Не зачтено»- выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если магистрант показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.



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

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Захарова, И.В. Деловые коммуникации : практикум / И.В. Захарова. - Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 141 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/86469.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-4497-0198-5	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0AAC0C
Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / сост.: Л.А. Васильева [и др.]. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/76813.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-4486-0386-0	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0AA9AA2

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Захарова, И.В. Деловые коммуникации : практикум / И.В. Захарова. - Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 141 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/86469.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-4497-0198-5	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0AAC0C
Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / сост.: Л.А. Васильева [и др.]. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/76813.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-4486-0386-0	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0AA9AA2
82.085(07) С 78 Сташ, С.М. (Майкопский государственный технологический университет). Русский язык и культура речи : учебное пособие для студентов технических вузов / С.М. Сташ. - Майкоп : Кучеренко В.О., 2013. - 120 с. - ЭБ НБ МГТУ. - URL: lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2000024846 . - Режим доступа: по подписке. - Библиогр.: с. 117-118 (19 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0383EC

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования (ФЭПО) // <http://www.fero.ru/> Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех // <http://www.gramota.ru/> Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. <http://znanium.com/catalog/IPRBooks>. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". - Саратов, 2010 - . - URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. <http://www.iprbookshop.ru/586.html> eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным



изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: <https://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. <https://cyberleninka.ru/> https://вдпо.пф/for_teachers/77 - в этом разделе сайта ВДПО.РФ представлен дидактический материал и методические разработки, а также памятки по пожарной безопасности. Обучающие и пропагандистские материалы по пожарной безопасности и гражданской обороне - <https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/profilakticheskaya-robot-a-i-nadzornaya-deyatelnost/obuchayushchie-i-propagandistskie-materialy-po-pozharnoy-bezopasnosti-i-grazhdanskoj-oborone> https://вдпо.пф/for_teachers/77 Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. </index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации при подготовке к теоретическим занятиям

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. В ходе теоретических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации и указания на самостоятельную работу. В ходе теоретических занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Контроль ведения конспекта лекций

1. Конспект лекций студента должен вестись в отдельной тетради с количеством страниц, рекомендованном ведущим лектором. На обороте титульного листа тетрадь с конспектом лекций должна содержать подписи: - фамилия и инициалы студента; - номер группы; - ФИО ведущих предмет преподавателей.
2. В начале каждой лекции студент должен записать тему и перечень рассматриваемых вопросов, а также перечень рекомендуемой литературы (при условии, что они оговариваются лектором).
3. При записи содержания лекции следует применять минимум сокращений, желательно общеупотребимых. Студентом может быть разработана своя система сокращений, с выносом ее в конце конспекта для пояснения.
4. Табличный, графический, цифровой материал должен быть точно перенесен в конспект с доски (проектора) без искажений динамики зависимостей и обозначений формул, а также значений результатов расчетов.
5. Тетрадь с конспектом должна содержать полный объем прочитанного материала лекций по их количеству и полноте изложения, включая материал для самостоятельного изучения и конспектирования. Записи должны быть сделаны аккуратным почерком, разборчиво.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины или профессионального модуля. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине или профессиональному модулю. Практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно - теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения. Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых задач. На практическом занятии главное - уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. Логическая связь теоретических и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на теоретических занятиях, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается. При выполнении заданий студенты имеют возможность пользоваться лекционным материалом. Типовые задания для практических занятий: тестирование, реферат, письменный опрос, творческая работа. Методические рекомендации студентам для самостоятельной работы

Самостоятельная работа - это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа выполняет ряд функций, среди которых особенно выделяются: - развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей студентов); - ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация); - воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста); - исследовательская (новый уровень

профессионально-творческого мышления); - информационно-обучающая (учебная деятельность студентов на аудиторных занятиях).

Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение студентами отдельных вопросов курса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и других информационных источников. Задачами самостоятельной работы студентов являются: - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - углубление и расширение теоретических знаний; - формирование умения использовать справочную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы работы, как: Индивидуальные занятия (домашние занятия): - изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции); - изучение рекомендуемых литературных источников; - конспектирование источников; - выполнение контрольных работ; - работа со словарями и справочниками; - использование аудио- и видеозаписи; - работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet; - составление плана и тезисов ответа на лекции; - составление схем, таблиц, для систематизации учебного материала; - выполнение тестовых заданий; - решение задач; 34/42 - подготовка презентаций; - ответы на контрольные вопросы; - аннотирование, реферирование, рецензирование текста; - написание эссе, тезисов, докладов, рефератов; - составление глоссария, кроссворда по темам дисциплины и профессионального модуля; - работа с компьютерными программами; - подготовка к зачету. Групповая самостоятельная работа студентов: - подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, деловые игры); - анализ деловых ситуаций (мини-кейсов) и др; - участие в Интернет - конференциях. Получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины. Но наиболее часто при изучении дисциплины и профессионального модуля используются следующие виды самостоятельной работы студентов: - поиск (подбор) литературы (в том числе электронных источников информации) по заданной теме; - подготовка рефератов; - подготовка докладов. Реферат - форма письменной работы. Как правило, реферат является самостоятельным библиографическим исследованием студента, носящим описательно-аналитический характер. Объем реферата может достигать 10-15 страниц. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата - привитие навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям. 35/42 Работа студента над рефератом включает следующие операции: - уяснение сути темы (по её названию); - выявление литературных источников по данной теме; - ознакомление с содержанием источников, направленным на осмысление его внешней и внутренней структуры; - работа над выделением главных смысловых компонентов текста (ключевых слов и предложений); - отбор наиболее важных сведений из выделенных фрагментов; - составление «связок» из отобранного материала в соответствии с логикой изложения фактов; - написание реферата. - Реферат в структурном отношении должен включать: - заголовочную часть (введение); - собственно реферативную часть (изложение основных положений по плану с соответствующими названиями и нумерацией); - заключительную часть (выводы); - справочную часть (список использованной литературы); - оглавление (содержание). Текст реферата должен иметь связанное, цельное построение. Содержание реферата должна пронизывать главная идея, которая объединяет все информационные элементы источников, а также приводимые факты. При этом допускается сохранение отдельных структурных элементов оригинала. Однако не допустимо простое переписывание положения литературных источников. Язык должен быть кратким, ясным, доступным. Оформление реферата должно быть выполнено машинописным способом в соответствии со следующими требованиями: печатный шрифт – TimesNewRoman, кегль (размер) 14; листы бумаги – формата А4, все страницы должны быть пронумерованы, с размером полей по 2 см; междустрочный интервал – полуторный; абзац – с отступом первой строки 1,25см; текст – должен быть выровнен по ширине и структурирован по главам (разделам, параграфам), сопровождаться ссылками на источники при использовании прямых (в кавычках) цитат и фрагментов опубликованных текстов, т.е. на такое использование источников должно быть явным образом указано в сносках или за текстовом списке литературы в соответствии с требованиями ГОСТа. 36/42 Общее. Для успешного освоения курса, обучающийся должен изучить теоретический материал, выполнить

практические работы, проработать литературу и источники Интернет. Методика изучения дисциплины и профессионального модуля основана на сочетании теоретического и практического обучения с использованием различных форм закрепления изученного материала: решение задач, тестирование, подготовка и защита рефератов. Оценка уровня освоения дисциплины предполагает проведение текущего контроля (КСЗ), итоги которых отражают процентное выполнение лекционных, практических и самостоятельных занятий и работ. Итоговой точкой изучения данной дисциплины является зачет. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по выполнению контрольной работы Контрольная работа по «Деловые коммуникации», составленная в соответствии с ныне действующими Федеральными государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования по нефилологическим специальностям, представляет собой комплекс вопросов и заданий, направленных на овладение и обобщение соответствующих знаний, умений и способствующих приобретению навыков самообразования. Контрольная работа не может быть признана успешной без органического сочетания теории и практики. Задания призваны помочь студентам в закреплении теоретических сведений, овладении нормами использования языковых средств в профессиональном и бытовом общении, усвоении навыков правильной устной и письменной речи в процессе деловой коммуникации. Номер варианта контрольной работы соответствует последней цифре номера зачетной книжки. В конце контрольной работы необходимо привести список использованной литературы. Каждая книга должна быть соответствующим образом оформлена по алфавиту фамилий авторов или заглавий, например:

1. Иванов, Л.А. Деловые коммуникации. – Ростов на/Д: Феникс, 2020. – 448 с.
2. Деловые коммуникации / Под ред. проф. Петровой Л.К. – М.,2021. –678 с.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
7-Zip Свободная лицензия
Adobe Reader DC Свободная лицензия
AndroidStudio Свободная лицензия
Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
https://вдпо.рф/for_teachers/77 - в этом разделе сайта ВДПО.РФ представлен дидактический материал и методические разработки, а также памятки по пожарной безопасности. Обучающие и пропагандистские материалы по пожарной безопасности и гражданской обороне - https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/profilakticheskaya-rabota-i-nadzornaya-deyatelnost/obuchayushchie-i-propagandistskie-materialy-po-pozharnoy-bezopasnosti-i-grazhdanskoj-oborone https://вдпо.рф/for_teachers/77

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные



Название
<p>периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/</p>
<p>Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/</p>
<p>eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp</p>
<p>CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/</p>
<p>Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya</p>
<p>https://вдпо.рф/for_teachers/77 - в этом разделе сайта ВДПО.РФ представлен дидактический материал и методические разработки, а также памятки по пожарной безопасности. Обучающие и пропагандистские материалы по пожарной безопасности и гражданской обороне - https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/profilakticheskaya-rabota-i-nadzornaya-deyatelnost/obuchayushchie-i-propagandistskie-materialy-po-pozharnoy-bezopasnosti-i-grazhdanskoj-oborone https://вдпо.рф/for_teachers/77</p>



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (5-5-16)	Учебная мебель на 54 посадочных места, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Android Studio Свободная лицензия Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-19)	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Android Studio Свободная лицензия Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия
Лаборатория научно-методического проектирования (5-5-15)	Учебная мебель на 6 посадочных мест, 3 компьютерных рабочих места, МФУ Samsung SCX-4200, принтер HP Laser Jet 1010, мультимедийное оборудование.	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Android Studio Свободная лицензия Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия
Помещение для хранения и профилактического обслуживания оборудования: информационно-технический отдел	Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Android Studio Свободная лицензия Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия
Помещение для самостоятельной работы обучающихся: читальный зал	Компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, оснащенных специализированной мебелью (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс)	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Android Studio Свободная лицензия Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия

