

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Щербакова Елена Сергеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.12.2020 16:08:41
Уникальный программный ключ:
28049405e27773754b421c0f7cbfa26b49543c95674999bee5f5fb252f9418c1



**Частное образовательное учреждение высшего образования
Тульский институт управления и бизнеса имени Никиты Демидовича Демидова**

**Кафедра
«Педагогики, психологии, гуманитарных и естественнонаучных дисциплин»**

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой ППГиЕНД
_____ Кадисон Ю.Б.
«30» января 2019

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Укрупненная группа направлений и специальностей	38.00.00. Экономика и управление
Направление	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Государственная и муниципальная служба
Форма обучения	Очная (4 г.) и заочная (4.2.6 мес.)

**Тула
2019 год**

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

1. ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2014 года № 1567

2. Учебный план по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление


Разработчики:

Кадисон Инна Валерьевна, ст. преподаватель
(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность)
подпись

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ППГиЕНД, протокол № 3 от «30» января 2019 г.

Заведующий кафедрой ППГиЕНД  /Кадисон Ю.Б./

Рабочая программа дисциплины согласована и одобрена на заседании кафедры «Экономика и управление», протокол № 6 от «30» января 2019г.

Заведующий кафедрой «Экономика и управление»  /Тарасова И.В./

Согласовано от Библиотеки  /Минайчева Г.В./

(подпись)

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с Федеральным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04. Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2014 года № 1567 дисциплина «Деловые коммуникации» входит в состав Гуманитарного, социального и экономического цикла вариативной части. Данная дисциплина, в соответствии с учебным планом института, является дисциплиной по выбору.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» включает 9 тем, которые объединены в три модуля (раздела): «Основные характеристики делового общения», «Деловое взаимодействие», «Этика делового общения»

Целью дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- анализ видов деловой переписки (включая международную);
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В ходе изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основы коммуникационного процесса в организации;
- основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;

- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- основы делового протокола.
- основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- место и роль информационных технологий и информационных систем управления в управленческой деятельности;
- способы проведения оценок инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования
- базовые и прикладные информационные технологии; инструментальные средства информационных технологий; теорию современных информационных технологий

уметь:

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности
- проводить деловые совещания;
- выступать перед аудиторией с презентацией;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
- уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- получать, хранить и перерабатывать информацию с учетом основных требований информационной безопасности
- проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования
- обрабатывать экономическую и статистическую информацию, используя средства пакетов прикладных программ; применять информационные технологии при решении задач

владеть:

- навыками проведения деловых переговоров
- профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач;
- методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей;
- способами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры
- информационно-коммуникационными технологиями с учетом основных требований информационной безопасности
- способностью проводить оценку проектов при различных условиях
- навыками использования информационных технологий; навыками работы в прикладных пакетах программ

В результате изучения дисциплины у студентов формируются следующие **компетенции**:

ОК-5 - Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ОПК-6 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

ПК-4 - способностью проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования

ПК -8 - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	Основные характеристики делового общения	1.	Общение, его сущность, структура, виды и функции	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6, ПК-4, ПК-8
		2.	Характеристики делового общения	
		3.	Социально-психологические аспекты делового общения	
2	Деловое взаимодействие	4.	Технологии делового взаимодействия	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6, ПК-4, ПК-8
		5.	Стратегии устных деловых коммуникаций	
		6.	Стратегии письменных деловых коммуникаций	
3	Этика делового общения	7.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6, ПК-4, ПК-8
		8.	Национальные особенности деловых коммуникаций	
		9.	Этикет и протокол официальных мероприятий	

5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРНО – ЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЕ

Согласно учебному плану дисциплина «Деловые коммуникации» изучается в шестом семестре третьего курса.

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану: «Психология», «Конфликтология и управление конфликтами».

Знания, умения и навыки, сформированные на дисциплине «Деловые коммуникации», будут использованы на последующих дисциплинах: «Этика государственной и муниципальной службы».

Компетенции, знания и умения, а также опыт деятельности, приобретаемые студентами после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

6. ОБЪЕМ (ТРУДОЕМКОСТЬ) ДИСЦИПЛИНЫ: ОБЩАЯ, ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВИДАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3)
Лекции	19
Практические занятия	19
Самостоятельная работа	61
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой(9)

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (академических часов – ак. ч.)	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	6 (216)	6 (216)
Аудиторные занятия (контактная работа обучающихся с преподавателем), из них:	12	12
- лекции (Л)	4	4
- семинарские занятия (СЗ)		
- практические занятия (ПЗ)	8	8
- лабораторные занятия (ЛЗ)		
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	195	195
- курсовая работа (проект)		
- контрольная работа		
- доклад (реферат)		
контроль	9	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание разделов дисциплины

РАЗДЕЛ 1. Основные характеристики делового общения

Общение, его сущность, структура, виды и функции. Характеристики делового общения. Социально-психологические аспекты делового общения

РАЗДЕЛ 2. Деловое взаимодействие

Технологии делового взаимодействия. Стратегии устных деловых коммуникаций. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

РАЗДЕЛ 3 Этика делового общения

Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика. Национальные особенности деловых коммуникаций. Этикет и протокол официальных мероприятий.

7.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ ПО СЕМЕСТРАМ, РАЗДЕЛАМ И (ИЛИ) ТЕМАМ, ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ (КОНТАКТНАЯ РАБОТА), ВИДАМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ФОРМАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Очная форма обучения

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ПЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	12	2	2	8
2	Средства деловой коммуникации	12	2	2	8
3	Основные формы деловых коммуникаций	12	2	2	8
4	Эффективность коммуникации	12	2	2	8
5	Этика делового общения и деловой этикет	12	2	2	8
6	Национальные особенности делового общения	12	2	2	8
7	Деловые переговоры	12	2	2	8
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	12	2	2	8
9	Деловая переписка	12	3	3	6
	Итого:	108	19	19	70

Заочная форма обучения

№ пп	Темы дисциплины	Трудоемкость (ак. ч.)	Л	ПЗ	СРС
	Общение, его сущность, структура, виды и функции	22	1		21
2.	Характеристики делового общения	22	1		21
3.	Социально-психологические аспекты делового общения	21			21
4.	Технологии делового взаимодействия	24		2	22
5.	Стратегии устных деловых коммуникаций	24		2	22
6.	Стратегии письменных деловых коммуникаций	24		2	22
7.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	24		2	22
8.	Национальные особенности деловых коммуникаций	23	1		22
9.	Этикет и протокол официальных мероприятий	23	1		22
	контроль				
	Итого (ак. ч.):	216	4	8	195

8. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Учебным планом не предусмотрено проведение лабораторных работ по дисциплине.

9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине.

Практическое занятие - это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических целях. Готовясь к семинарскому занятию, обучающийся должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Технологии делового взаимодействия
2. Стратегии устных деловых коммуникаций
3. Стратегии письменных деловых коммуникаций
4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

10. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа студентов предполагает изучение основной и дополнительной литературы по всему курсу, указанной в библиографическом списке; подготовку к аудиторным занятиям; включая просмотр учебных фильмов, видеозаписей; изучение литературы и отбор материала при подготовке к докладу (сообщению), научно-практической конференции; самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; подготовка и проведение компьютерных презентаций отдельных тем курса; выполнение тестовых заданий, предусмотренных учебным планом и графиком учебного процесса.

11.1. ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Рекомендуется следующие виды самостоятельной работы:

- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;
- подготовка к зачету в соответствии с перечнем вопросов для аттестации;
- дидактическое тестирование.

В комплект учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся входят:

- методические указания для аудиторных занятий;
- курс лекций;
- глоссарий;
- фонды оценочных средств.

Очная форма обучения

№ п.п	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
2	Средства деловой коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
3	Основные формы деловых коммуникаций	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
4	Эффективность коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
5	Этика делового общения и деловой этикет	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8

6	Национальные особенности делового общения	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
7	Деловые переговоры	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
9	Деловая переписка	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	6

Заочная форма обучения

№ п.п	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час.
1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	21
2	Характеристики делового общения	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	21
3	Социально-психологические аспекты делового общения	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	21
4	Технологии делового взаимодействия	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	22
5	Стратегии устных деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	22
6	Стратегии письменных деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	22
7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	22

8	Национальные особенности деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	22
9	Этикет и протокол официальных мероприятий	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	22
Итого:				195

11.2. КУРСОВАЯ РАБОТА (ПРОЕКТ)

Учебным планом не предусмотрено.

11.3. КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Учебным планом не предусмотрено.

11.4. ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Информация как основа коммуникационного процесса.
 2. Этапы коммуникационного процесса.
 3. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.
 4. Значение и сущность делового общения руководителя.
 5. Основные виды и содержание делового общения.
 6. Невербальная коммуникация.
 7. Анализ препятствий обмену информацией.
 8. Деловая репутация.
 9. Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.
 10. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
 11. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.
 12. Восприятия и установки личности.
 13. Ролевое поведение в организации.
 14. Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.
 15. Социально-психологические методы руководства.
 16. Виды и основные причины конфликта.
 17. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
 18. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
 19. Функции менеджера команды.
 20. Сущность «клиентурного» поведения работников в организации.
- Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.

11.5. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЕ ВАРИАНТЫ ТЕСТА

Задание 1.

Деловое общение основывается на знаниях:
социологии;

психологии;
менеджмента;
логики;
всех выше перечисленных дисциплин.

Задание 2.

К вербальным средствам общения относятся:

устная и письменная речь;

устная речь;

письменная речь

интонации голоса;

грамотность.

Задание 3.

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным

жесты;

позы;

мимика;

выражение лица;

все перечисленные.

Задание 4.

В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует

выделение и понимание смысловой части;

оценка сообщения;

интерпретация сообщения;

обратная связь;

передача сообщения.

Задание 5.

Ключевая фаза общения – это

восприятие;

выбор канала передачи сообщения;

прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени

приблизить к ней наше сообщение;

выбор слов и грамматики;

обратная связь.

Задание 6.

К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;

эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;

должностная субординация;

сочетание формального и неформального общения;

сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

Задание 7

Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

«**Личная жизнь**»;

«Имя собственное»;

«Зеркало отношений»;

«Терпеливый слушатель»;
«Золотые слова».

Задание 8.

Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположения к себе собеседника:

«Терпеливый слушатель»;

«Имя собственное»;

«Зеркало отношений»;

«Золотые слова»;

«Личная жизнь».

Задание 9

Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне
искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
будьте хорошим слушателем
говорите о том, что интересуется вашего собеседника
поощряйте других говорить о себе

12.3.3. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Технологии делового взаимодействия
2. Стратегии устных деловых коммуникаций
3. Стратегии письменных деловых коммуникаций
4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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

В результате изучения дисциплины у студента формируются следующие **компетенции:**

ОК-5 - Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

знать:

- основы коммуникационного процесса в организации;
- основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;

уметь:

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;

- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности

владеть:

- навыками проведения деловых переговоров
- ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

знать:

- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- основы делового протокола.

уметь:

- проводить деловые совещания;
- выступать перед аудиторией с презентацией;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
- уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;

владеть:

- профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач;
- методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей;

ОПК-6 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

знать:

- основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- место и роль информационных технологий и информационных систем управления в управленческой деятельности;

уметь:

- получать, хранить и перерабатывать информацию с учетом основных требований информационной безопасности

владеть:

- способами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры
- информационно-коммуникационными технологиями с учетом основных требований информационной безопасности

ПК-4 - способностью проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования

Знать

- способы проведения оценок инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования

Уметь

- проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования

Владеть

- способностью проводить оценку проектов при различных условиях

ПК -8 - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Знать

- базовые и прикладные информационные технологии; инструментальные средства информационных технологий; теорию современных информационных технологий

уметь

- обрабатывать экономическую и статистическую информацию, используя средства пакетов прикладных программ; применять информационные технологии при решении задач

владеть

- навыками использования информационных технологий; навыками работы в прикладных пакетах программ

Тематическая структура дисциплины

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	Основные характеристики делового общения	1.	Общение, его сущность, структура, виды и функции	ОК-5 ОПК-4 ОПК-6 ПК-4 ПК-8
		2.	Характеристики делового общения	
		3.	Социально-психологические аспекты делового общения	
2	Деловое взаимодействие	4.	Технологии делового взаимодействия	ОК-5 ОПК-4 ОПК-6 ПК-4 ПК-8
		5.	Стратегии устных деловых коммуникаций	
		6.	Стратегии письменных деловых коммуникаций	
3	Этика делового общения	7.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	ОК-5 ОПК-4 ОПК-6 ПК-4 ПК-8
		8.	Национальные особенности деловых коммуникаций	
		9.	Этикет и протокол официальных мероприятий	

Этапы формирования компетенций дисциплины «Деловые коммуникации»

ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
<p>основы коммуникационного процесса в организации;</p> <p>основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;</p> <p>роль невербальных коммуникаций в деловом общении;</p>	<p>Лекции по теме № 1-9</p> <p>Вопросы для контроля № 1-21</p> <p>Тестирование по темам № 1-9</p> <p>Практические занятия по темам № 1-4</p>	<p>применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;</p> <p>использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.</p> <p>анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p>	<p>Лекции по теме № 1-9</p> <p>Вопросы для контроля № 1-21</p> <p>Тестирование по темам № 1-9</p> <p>Практические занятия по темам № 1-4</p>	<p>навыками проведения деловых переговоров</p>	<p>Лекции по теме № 1-9</p> <p>Вопросы для контроля № 1-21</p> <p>Тестирование по темам № 1-9</p> <p>Практические занятия по темам № 1-4</p>
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую					

переписку и поддерживать электронные коммуникации.					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы делового протокола.	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач; методологическими подходами к изучению проблем в общении с учетом личных качеств и особенностей;	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4
ОПК-6 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	

Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; место и роль информационных технологий и информационных систем управления в управленческой деятельности;	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	получать, хранить и перерабатывать информацию с учетом основных требований информационной безопасности	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	способами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры информационно-коммуникационными технологиями с учетом основных требований информационной безопасности	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4
ПК-4 - способностью проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
способы проведения оценок инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	способностью проводить оценку проектов при различных условиях	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4

ПК -8 - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования					
Знать (З.1)			Уметь (У.1)		
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
Основные и прикладные информационные технологии; инструментальные средства информационных технологий; теорию временных информационных технологий	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	обработать юмическую и истическую ормацию, используя пакеты кладных программ; менять ормационные ологии при решении ч	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4	навыками использования информационных технологий; навыками работы в прикладных пакетах программ	Лекции по теме № 1-9 Вопросы для контроля № 1-21 Тестирование по темам № 1-9 Практические занятия по темам № 1-4

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания

12.2.1. Вопросы и заданий для экзамена

При оценке знаний на экзамене учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного мате-

		риала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

12.2.3. Тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

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

12.3.1. Вопросы и задания для экзамена

1. Информация как основа коммуникационного процесса.
2. Этапы коммуникационного процесса.
3. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.
4. Значение и сущность делового общения руководителя.
5. Основные виды и содержание делового общения.
6. Невербальная коммуникация.
7. Анализ препятствий обмену информацией.
8. Деловая репутация.
9. Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.
10. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
11. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.
12. Восприятия и установки личности.
13. Ролевое поведение в организации.
14. Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.
15. Социально-психологические методы руководства.
16. Виды и основные причины конфликта.
17. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
18. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
19. Функции менеджера команды.
20. Сущность «клиентурного» поведения работников в организации.
21. Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.

12.3.2. Примеры тестовых заданий

Задание 1.

Деловое общение основывается на знаниях:
социологии;
психологии;
менеджмента;
логики;

всех выше перечисленных дисциплин.

Задание 2.

К вербальным средствам общения относятся:

устная и письменная речь;

устная речь;
письменная речь
интонации голоса;
грамотность.

Задание 3.

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным

жесты;

позы;

мимика;

выражение лица;

все перечисленные.

Задание 4.

В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует

выделение и понимание смысловой части;

оценка сообщения;

интерпретация сообщения;

обратная связь;

передача сообщения.

Задание 5.

Ключевая фаза общения – это

восприятие;

выбор канала передачи сообщения;

прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;

выбор слов и грамматики;

обратная связь.

Задание 6.

К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;

эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;

должностная субординация;

сочетание формального и неформального общения;

сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

Задание 7

Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

«Личная жизнь»;

«Имя собственное»;
«Зеркало отношений»;
«Терпеливый слушатель»;
«Золотые слова».

Задание 8.

Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

«Терпеливый слушатель»;
«Имя собственное»;
«Зеркало отношений»;
«Золотые слова»;
«Личная жизнь».

Задание 9

Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне
искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
будьте хорошим слушателем
говорите о том, что интересует вашего собеседника
поощряйте других говорить о себе

12.3.3 Перечень рекомендуемых практических занятий:

1. Технологии делового взаимодействия
2. Стратегии устных деловых коммуникаций
3. Стратегии письменных деловых коммуникаций
4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

12.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурировано и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на практических (семинарских) занятиях, а также при выполнении лабораторных работ. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от студента проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы на тренажерах, симуляторах, лабораторном оборудовании и т.д. При этом студент поставлен

в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для решения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) студента решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность студента обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

В таблице приведены процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Виды учебных занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Процедуры оценивания
Посещение студентом аудиторных занятий	ЗНАНИЕ теоретического материала по пройденным темам (модулям)	Проверка конспектов лекций, устный опрос на занятиях
Выполнение практических заданий	УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие теме работы	Защита выполненной работы
Выполнение домашних работ	УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие теме задания, сформированные во время самостоятельной работы	Проверка отчёта, защита выполненной работы
Промежуточная аттестация	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Зачет

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой студентов (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки результативности посещения студентами аудиторных занятий путем выяснения сформированности у них основных понятий и усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Зачет - процедура оценивания результатов обучения по учебным дисциплинам по окончании семестра, основанная на суммировании баллов, полученных студентом при текущем контроле освоения модулей (семестровая составляющая), а также баллов за качество выполнения зачетных заданий. Полученная балльная оценка по дисциплине переводится в дифференцированную оценку. Зачет проводится в устной форме с письменной фиксацией ответов студентов.

Вид, место и количество реализуемых по дисциплине процедур оценивания определено в рабочей программе дисциплины и годовых рабочих учебных планах.

Описание показателей, критериев и шкал оценивания по всем видам учебных работ и контрольных мероприятий приведено в разделе 2 фонда оценочных средств по дисциплине.

Разработка оценочных средств и реализация процедур оценивания регламентируются локальными нормативными актами:

- Положение о рабочей программе дисциплины (РПД) (утверждено решением Ученого совета Протокол № 4 от 29.08.2017г.)
- Положение о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д.Демидова (утверждено решением Ученого совета Протокол № 4 от 29.08.2017г.)
- Положение о контактной работе обучающегося с преподавателем в ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д.Демидова (утверждено решением Ученого совета Протокол № 1 от 27.01.2015г.)
Положение о проведении итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д.Демидова (утверждено решением Ученого совета Протокол № 11 от 25.12.2015г.)
- Инструкция по проведению тестирования (доступны в учебных кабинетах с компьютерной техникой и на сайте вуза).

13. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

13.1. НОРМАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Основой нормативного сопровождения дисциплины являются ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, учебный план, рабочая программы дисциплины, курс лекций, методические указания по освоению дисциплины, методические указания для аудиторных занятий.

13.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Гарнер Брайан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — 978-5-91657-940-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>
4. Основы русской деловой речи [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Н.А. Буре [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Златоуст, 2014. — 448 с. — 978-5-86547-795-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67928.html>

13.3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс]/ Брайан Гарнер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 195 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>.— ЭБС

«IPRbooks»

2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

4. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 196 с. — 978-5-394-02717-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60398.html>

13.4. РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru>
2. Электронно-библиотечная система - <http://www.iprbookshop.ru/>

Ресурсы открытого доступа:

1. Психолого-педагогическая библиотека – <http://www.koob.ru>
2. Крупнейший портал по учебе – <http://ucheba-legko.ru/>
3. Библиотека - <http://psylib.myword.ru>

14. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекция – форма обучения студентов, при которой преподаватель последовательно излагает основной материал темы учебной дисциплины. Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним. Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю! Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать!

Базовые рекомендации:

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;
- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;
- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;
- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;

- создайте свою систему сокращения слов;
- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;
- дополняйте материал лекции информацией;
- задавайте вопросы лектору;
- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:

- Слушать (и слышать) другого человека - это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности психолога.

- Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука - это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Существует очень полезный прием, позволяющий студенту-психологу оставаться в творческом напряжении даже на лекциях заведомо «неинтересных» преподавателей. Представьте, что перед Вами клиент, который что-то знает, но ему трудно это сказать (а в консультативной практике с такими ситуациями постоянно приходится сталкиваться). Очень многое здесь зависит от того, поможет ли слушающий говорящему лучше изложить свои мысли (или сообщить свои знания). Но как может помочь «скучному» преподавателю студент, да еще в большой аудитории, когда даже вопросы задавать неприлично?

Прием прост – постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» и Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством (иногда преподаватели сами ищут в аудитории внимательные и заинтересованные лица и начинают читать свои лекции, частенько поглядывая на таких студентов, как бы «вдохновляясь» их доброжелательным вниманием). Если это кажется невероятным (типа того, что «чудес не бывает»), просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное - не обижаться на преподавателя (как не обижается на своего «так и не разговорившегося» клиента опытный психолог-консультант). Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

- Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя (а при желании это несложно сделать даже на лекциях признанных психологических авторитетов), попробуйте «про себя» поспорить с преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем - это прекрасная основа для диалога (в данном случае - для «внутреннего диалога»), который уже после лекции, на семинаре может превратиться в диалог реальный. Естественно, не следует извращать данный прием и всем своим видом показывать преподавателю, что Вы его «презираете», что он «ничтожество» и т. п. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной. Будущему психологу вообще противопоказано «демонстративное презрение» к кому бы то ни было (с соответствующими «выращенными глазами» и «фыркающим ротиком») - это скорее, признак «пациента», чем специалиста-человековеда...

- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже

если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове - это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись. Неужели не приятно самому почувствовать себя воспитанным человеком, да еще на глазах у целой аудитории?

Правила конспектирования на лекциях:

- Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель. Даже если студент владеет стенографией, записывать все высказывания просто не имеет смысла: важно уловить главную мысль и основные факты.

- Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок (и делать эти заметки либо во время самой лекции, либо при подготовке к семинарам и экзаменам).

- Естественно, желательно использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно (лишь бы самому легко было потом разобраться с этими сокращениями).

- Стараться поменьше использовать на лекциях диктофоны, поскольку потом трудно будет «декодировать» неразборчивый голос преподавателя, все равно потом придется переписывать лекцию (а с голоса очень трудно готовиться к ответственным экзаменам), наконец, диктофоны часто отвлекают преподавателя тем, что студент ничего не делает на лекции (за него, якобы «работает» техника) и обычно просто сидит, глядя на преподавателя немигающими глазами (взглядом немного скучающего «удава»), а преподаватель чувствует себя неуютно и вместо того, чтобы свободно размышлять над проблемой, читает лекцию намного хуже, чем он мог бы это сделать (и это не только наши личные впечатления: очень многие преподаватели рассказывают о подобных случаях). Особенно все это забавно (и печально, одновременно) в аудиториях будущих психологов, которые все-таки должны учиться чувствовать ситуацию и как-то положительно влиять на общую психологическую атмосферу занятия...

Для проведения практических занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 7 разделом рабочей программы дисциплины:

Практическое занятие – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях.

Особое внимание на семинарских занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий – упражнений, задач и т.п. – под руководством и контролем преподавателя.

Готовясь к семинарскому занятию, тема которого всегда заранее известна, студент должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы, подобрать необходимую учебную и справочную литературу. Только это обеспечит высокую эффективность учебных занятий.

Отличительной особенностью семинарских занятий является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов; преподаватель, давая студентам возможность свободно высказаться по обсуждаемому вопросу, только помогает им правильно построить обсуждение. Такая учебная цель занятия требует, чтобы учащиеся были хорошо подготовлены к нему. В противном случае занятие не будет действенным и может превратиться в скучный обмен вопросами и ответами между преподавателем и студентами.

При подготовке к практическому занятию:

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;

- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;

- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного

или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;

- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировать его обосновать;

- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на практическом занятии получить на них ответы.

В процессе работы на практическом занятии:

- внимательно слушайте выступления других участников занятия, старайтесь соотнести, сопоставить их высказывания со своим мнением;

- активно участвуйте в обсуждении рассматриваемых вопросов, не бойтесь высказывать свое мнение, но старайтесь, чтобы оно было подкреплено убедительными доводами;

- если вы не согласны с чьим-то мнением, смело критикуйте его, но помните, что критика должна быть обоснованной и конструктивной, т.е. нести в себе какое-то конкретное предложение в качестве альтернативы;

- после семинарского занятия кратко сформулируйте окончательный правильный ответ на вопросы, которые были рассмотрены.

Практическое занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на практическом занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

15.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru>
2. Электронно-библиотечная система - <http://www.iprbookshop.ru/>
3. Система дистанционного обучения Прометей 5.0 - <https://www.prometeus.ru/>
4. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение.

15.2 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Реализация образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации» осуществляется в следующих аудиториях:

№ 109 Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 17 столов ученических, 36 стульев ученических, 1 интерактивная доска, 1 стол для колясочников, 1 персональный компьютер)

№ 201 Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 14 столов ученических, 14 стульев ученических, 1 персональный компьютер, пакет Microsoft Office, 1 телевизор, 2 микрофона, 2 колонки компьютерные)

15.3. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Microsoftoffice
2. MicrosoftWindows 7
3. KasperskyEndpointSecurity