Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 31.10.2023 17:48:59
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан транспортного факультета

_____ /И. Итурралде/

«_22_» _06_____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы деловой коммуникации»

Направление подготовки
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки
Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем (прием 2021 г.)

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2021 г.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки специалистов**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

.

Программу составил:

доцент, к.филолог.н. /Верховых И.А./

Программа утверждена на заседании кафедры “Наземные транспортные средства” «21» июня 2021 г., протокол № 15

Заведующий кафедрой
доцент, к.т.н.  /Смирнов И.А./

1. Цели освоения дисциплины.

К **основным целям** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:
- формирование психологических и нравственных качеств, необходимых для успешной реализации задач в области делового общения;
- изучение природы, этических категорий и механизмов делового общения, освоение его приемов и методов;
- повышение уровня коммуникативной компетенции будущих специалистов, развитие их языковых способностей;
- воспитание современной языковой личности, владеющей всем богатством языковых средств и умеющей использовать их в разных ситуациях общения в соответствии с нормами современного русского языка.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» относятся задачи:
- формирования навыков создания и воспроизведения текстов в сфере научного, делового и профессионального общения;
- обучения студента лексико-фразеологическим и грамматическим особенностям официально-делового стиля; нормам делового языка в области лексики, морфологии, синтаксиса, стилистики;
- помощи в овладении специфическими языковыми средствами официально-делового стиля;
- развития стилистического чутья;
- поддержание необходимого интереса к русскому языку, повышение уровня знаний в сфере этических и психологических механизмов и принципов эффективной деловой коммуникации;
- обучение сознательному отбору языковых средств для выражения своих мыслей, особенно в сфере делового общения и правильному использованию средств связи информации.

Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к числу профессиональных учебных дисциплин, предлагаемых обучающимся как дисциплина базового цикла дисциплин Б.1.1.

«Основы деловой коммуникации» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ООП:

В базовой части цикла (Б1.1):

– История (история России, всеобщая история);

– Философия.

В части, формируемой участниками образовательных отношений цикла (Б1.2.):

– Проектная деятельность.

– Проектный менеджмент.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения

образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**
УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 - использует современные методы коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	**знать:** • логически верные и аргументированные построения устной и письменной деловой речи; • особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр.; • стили и функции делового общения, особенности эффективного коммуникативного воздействия на собеседника. **уметь:** • классифицировать конфликты на основе их существенных признаков, анализировать причины их возникновения; • грамотно выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях, применять неконфликтные способы их разрешения; • составить / отредактировать служебный документ. **владеть:** • универсальными тактическими приемами на всех этапах проведения деловых переговоров; • навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных (этикетных) правил общения от правил речевого воздействия.

4. Структура и содержание дисциплины.

Очная форма

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т.е. **72 академических** часа (из них 36 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Основы деловой коммуникации» изучаются на первом курсе в первом семестре: лекции – 0 часов, практические занятия – 36 часов, форма контроля – зачет.

Очно-заочная форма

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т.е. **72 академических** часа (из них 54 часа – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Основы деловой коммуникации» изучаются на первом курсе во втором семестре: лекции – 0 часов, практические занятия – 18 часов, форма контроля – зачет.

Заочная форма

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т.е. **72 академических** часа (из них 64 часа – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Основы деловой коммуникации» изучаются на первом курсе во втором семестре: лекции – 0 часов, практические занятия – 8 часов, форма контроля – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Основы деловой коммуникации» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины.

Модуль 1. Теоретические основы «Основы деловой коммуникации».

Введение. Понятие «деловая коммуникация». Аспекты культуры речи. Связь «Основы деловой коммуникации» с другими дисциплинами. Структура, виды делового общения (*прямое и косвенное*).

Основные формы делового общения:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.

Формы взаимодействия в деловых отношениях:

- письменный монолог;
- устный (письменный) диалог;
- устный диалог;
- устный полилог;
- устный / письменный, монолог / диалог.

Конечные цели делового общения: взаимопонимание, деньги, дело, деятельность, результат, продуктивное сотрудничество.

Стили делового общения.

Этические принципы деловых отношений. Стили делового общения: *ритуальный, манипулятивный, гуманистический.*

Индивидуальные стили делового общения:

- ориентация на действия (результат);
- ориентация на процесс, ориентация на людей;
- ориентация на концепции и инновации.

Типологии стилей общения.

Основные функции и этапы деловой беседы.

Функции:

– взаимное общение работников из одной деловой сферы;
– совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
– контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
– поддержание деловых контактов;
– стимулирование деловой активности.

Этапы:
1) начало беседы;
2) информирование партнеров;
3) аргументирование выдвигаемых положений;
4) принятие решения;
5) завершение беседы.

Собеседование при приеме на работу. Искусство ведения деловых переговоров. Переговорные стратегии и тактики. Виды вопросов и ответов. Способы слушания. Время и место проведения переговоров. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение делового совещания. Завершение делового совещания, составление протокола.

Модуль 2. Этика деловых отношений.

Этика деловых отношений.

Правила и принципы делового этикета:
– вежливость;
– корректность;
– тактичность;
– деликатность;
– скромность;
– обязательность;
– пунктуальность.

Особенности правил и принципов делового этикета.

Законы этичности: классификация и особенности.
Трудности и барьеры в общении, учет их в профессиональной деятельности. Барьеры взаимодействия, восприятия, понимания. Методы преодоления барьеров в общении. Манипуляции в общении. Манипуляции как метод воздействия на партнера. Способы манипулирования людьми. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Конфликты в деловых отношениях.

Понятие конфликта. Конфликты как результат нарушения правил общения. Видыконфликтов*(конструктивные и деструктивные)*.Структура конфликтов.
Разновидности конфликтов:

– реалистические;
– беспредметные;
– конструктивные;
– деструктивные.

Причины деловых конфликтов
Стадии протекания конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стили реагирования в конфликтных ситуациях. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Модуль 3. Язык деловых отношений.

Качества и техника речи.

Выразительные средства, используемые в речи. Тропы и стилистические фигуры. Публичные выступления.
Этапы подготовки публичного выступления и его проведение:

1. Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления;
2. Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности;
3. «Словесное выражение», литературная обработка речи;
4. Заучивание, запоминание текста;
5. Произнесение.

Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его особенности. Деловая риторика и ее приемы. Основные ошибки во время публичного выступления.

Деловой и речевой этикет.

Соблюдение правил делового этикета:

- способствуют формированию положительного имиджа;
- благоприятствуют успешному ведению переговоров, деловых встреч;
- подстраховка в случае форс-мажора, неловких моментов;
- дают возможность более успешного и быстрого достижения целей.

Умения вести себя в типовых ситуациях. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Специфика речевого этикета. Техника реализации этикетных форм. Официальные и неофициальные формы приветствия. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Речевые дистанции и табу. Культура критики в речевом общении.

Комплименты.

Психологический механизм влияния комплимента на человека:*без двусмысленности, без гипербол, учитывая высокое мнение, без претензий, без дидактики, без «приправ».*
Правила применения делового комплимента.

Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире. Традиции общения у людей разных культур. Специфика невербального общения представителей разных народов и культур в процессе делового общения.

Особенности языка деловых бумаг и документов.

Языковой стандарт в деловых документах. Стандартизация в построении предложений и оформлении документа.
Служебные документы: типология, языковое оформление. Личные документы. Распорядительные документы. Административно-организационные документы. Информационно-справочные документы. Деловые письма.

Экстралингвистические особенности документа:

- точность и ясность;
- коллегиальность;
- адресность;
- своевременность и актуальность;
- достоверность и объективность;
- убедительность;
- полнота;
- сжатость и лаконичность;
- нейтральность.

Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг.

Модуль 4. Подготовка и проведение самопрезентациии презентации.

Искусство презентации и самопрезентации.

Назначение и особенности презентаций. Особенности форматов презентации. Классификация форматов презентации: *печатные презентации и компьютерные презентации.*
Композиция презентации. Содержание слайдов. Визуальное оформление слайдов: особенности выбора иллюстративной информации и ее распределение. Оформление слайдов презентации: стиль, цвета, анимационные эффекты. Составление презентаций доклада. Особенности презентаций квалификационных работ.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Основы деловой коммуникации» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм и методик проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- метод деловых игр: используются специально разработанные имитационные игровые ситуации, которые помогают оценить эффективность командной работы,

способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника. Решение принимает экспертная наблюдательная комиссия;

- метод «ассессмент-центр»: комплексный метод, включающий сразу несколько оценочных процедур: тестирование, интервью, ролевые игры;
- технология объяснительно-иллюстративного обучения;
- технология проблемного обучения;
- технологии организации группового взаимодействия (технология организации дискуссии, «мозговой штурм» и др.);
- технология анализа реальных проблемных ситуаций (кейс-методика);
- самоанализа на основе тестирования;
- письменных заданий (составление и редактирование письменных деловых текстов);
- моделирования производственных процессов и ситуаций.

В процессе освоения курса создается портфолио (реализованные в процессе обучения проекты). Цель его создания сводится к доказательству прогресса в обучении по его результатам, приложенным усилиям, материализованным продуктам учебно-познавательной деятельности.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Основы деловой коммуникации» и в целом по дисциплине составляет 100% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Решению задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5) способствует демонстрация портфолио обучающегося как основное оценочное средство по итогам освоения дисциплины. Демонстрация портфолио включает:

- подготовку вопросов и ответов для самопрезентации и собеседования;
- составление / редактирование устного текста презентации и ее слайдового сопровождения;
- подготовку к презентации.

Решению задач развития способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6), а также способности к самоорганизации и самообразованию (ОК-7) отвечает оценка уровня умения составления / редактирования документов:

- заявление (при устройстве на работу);
- объяснительная записка (неявка не семинарское занятие);
- расписка (взят экспонат для проведения семинара);
- резюме, сопроводительное письмо к резюме и автобиография;
- организация презентации собственного предприятия;
- представление презентации (части презентации) по специальности / выбранному проекту.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестированиядля контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита презентаций и проектов, предоставления портфолио.

Образцы тестовых заданий, заданий для проведения текущего контроля, зачетных билетов, приведены в приложении 3.

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

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-4	способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплины (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знать: логически верные и аргументированные построения устной и письмен-	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и особенностей построения	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и особенностей построения устной	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и особенностей построения уст-

ной деловой речи; особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр.; стили и функции делового общения и особенности эффективного коммуникативного воздействия на собеседника.	особенностей построения устной и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуникативного воздействия.	устной и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуникативного воздействия. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуникативного воздействия, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	ной и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуникативного воздействия, свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: классифицировать конфликты на основе их существенных признаков, анализировать причины их возникновения; грамотно выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях, применять неконфликтные	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях, и применять неконфликтные способы решения данных ситуаций; составить / отредактировать служебный документ.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях, и применять неконфликтные способы решения данных ситуаций; составить / отредактировать служебный документ.Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значи-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях, и применять неконфликтные способы решения данных ситуаций; составить / отредактировать служебный документ.Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, пере-	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях, и применять неконфликтные способы решения данных ситуаций; составить / отредактировать служебный документ.Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

способы их разрешения; составить / отредактировать служебный документ.		тельные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	носе умений на новые, нестандартные ситуации.	
владеть: универсальными тактическими приемами на всех этапах проведения деловых переговоров; навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных (этикетных) правил общения от правил речевого воздействия.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций, в том числе подготовке и редактированию необходимой документации.	Обучающийся владеет тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций, в том числе подготовке и редактированию необходимой документации в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций, в том числе подготовке и редактированию необходимой документации, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций, в том числе подготовке и редактированию необходимой документации, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:
Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по

данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение всего курса. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «незачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Основы деловой коммуникации» (прохождение тестовых заданий, написание реферата, подготовка портфолио, презентация проекта).

Шкала оценивания	**Описание**
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в Приложении1 к рабочей программе.

Приложение 1 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки **«Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем»**
Форма обучения: очная

Вид профессиональной деятельности: (В соответствии с ФГОС ВО)

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Основы деловой коммуникации»

Состав: 1. Показатель уровня сформированности компетенций

2. Описание оценочных средств.

3. Описание оформления оценочных средств:

А) Зачетные билеты
Б) Деловая ролевая игра
В) Кейс-задача
Г) Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)
Г) Портфолио
Д) Темы рефератов

Составитель:
Доцент, кандидат филологических наук Верховых И.А.

Москва, 2021 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Основы деловой коммуникации					
ФГОС ВО **23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **общекультурные компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**знать:** • логически верные и аргументированные построения устной и письменной деловой речи; • особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр.; • стили и функции делового общения, особенности эффективного коммуникативного воздействия на собеседника. **уметь:** • классифицировать конфликты на основе их существенных признаков, анализировать причины их возникновения; • грамотно выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях, применять неконфликтные способы их разрешения; • составить / отредактировать служебный документ. **владеть:** • универсальными тактическими приемами на всех этапах проведения деловых переговоров; • навыками редактирования и	самостоятельная работа, семинарские занятия	Кейс-задача Деловая игра Портфолио, круглый стол, реферат. Дискуссия	**Базовый уровень** соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и особенностей построения устной и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуникативного воздействия **Повышенный уровень** соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и особенностей построения устной и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуникативного воздействия и их практическое применение при деловом общении

		устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; • навыками различения нормативных (этикетных) правил общения от правил речевого воздействия.			

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

№ ОС	Наименование оценочногосредства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально - ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально- ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
5	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно- исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
6	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

Оформление и описание оценочных средств

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет

Направление подготовки:

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Дисциплина: "Основы деловой коммуникации"
Зачет, 1 семестр, 2020/21 уч. год

1. Зачетные билеты

1. Назначение: Используются для проведения промежуточной аттестации по дисциплине "Основы деловой коммуникации"
2. В билет включено два задания:
Задание 1, 2 – вопросы для проверки теоретических знаний.
3. Комплект зачетных билетов включает 20 билетов (прилагаются).
4. Регламент зачета: - Время на подготовку тезисов ответов - до 15 мин.
- Способ контроля: устные ответы.
5. Шкала оценивания:
«Зачтено»- если студент освоил основной материал программы, грамотно и логически стройно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.
«Не зачтено» - если студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 1

Задание 1. Специфика делового общения.
Задание 2. Конфликтные ситуации в деловом общении.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 2

Задание 1. Понятие этической нормы. Этические принципы деловых отношений.
Задание 2. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 3

Задание 1. Основные принципы этики деловых отношений.
Задание 2. Типология и структура спора. Уловки в споре.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 4

Задание 1. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
Задание 2. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 5

Задание 1. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
Задание 2. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой
коммуникации.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 6

Задание 1. Речевой этикет делового человека.
Задание 2. Публичное выступление в деловой сфере.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 7

Задание 1. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
Задание 2. Имидж делового человека.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 8

Задание 1. Понятие этической нормы.
Задание 2. Специфика письменного делового общения. Типичные ошибки в письменной деловой речи.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 9

Задание 1. Типологические характеристики и языковые особенности официально-делового стиля речи.
Задание 2. Манипуляции в общении.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 10

Задание 1. Этика делового телефонного разговора.
Задание 2.Правила составления деловых документов: автобиография.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 11

Задание 1. Стиль делового общения: понятие, виды.
Задание 2.Общение при собеседовании с работодателем. Самопрезентация: понятия, правила.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 12

Задание 1. Способы и методы ведения переговоров.
Задание 2. Особенности международного делового общения.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 13

Задание 1. Деловые совещания: подготовка, правила поведения.
Анализ проведенного совещания.
Задание 2. Презентация: понятие, цели, виды презентации.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 14

Задание 1. Слушание в деловой коммуникации. Практика активного слушания.
Задание 2. Нейтрализация замечаний собеседника. Техника постановки вопросов.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 15

Задание 1. Методы преодоления барьеров в общении.
Задание 2. Правила составления деловых документов: автобиография.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 16

Задание 1. Виды и стадии протекания конфликта.
Задание 2. Правила составления деловых документов: сопроводительное письмо
к резюме.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 17

Задание 1. Этапы подготовки публичного вступления.
Задание 2.Правила составления деловых документов: резюме.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 18

Задание 1. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории в процессе публичного выступления.
Задание 2. Правила составления деловых документов: докладные и служебные записки.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 19

Задание 1. Традиции делового общения у представителей различных национальных культур.
Задание 2. Правила составления деловых документов: заявление, объяснительная записка.

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 20

Задание 1. Деловой комплимент: понятие, виды.
Задание 2. Правила составления деловых документов: доверенность, расписка.

Заведующий кафедрой «Гуманитарные дисциплины», профессор, д. философ. н. Сафьянов В.И.

Составитель: доцент, к.филол.н. Верховых И.А.

Оформление задания для деловой (ролевой) игры

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет

Направление подготовки:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине«Основы деловой коммуникации»

1. Тема (проблема). «Повышение и увольнение». Ролевая игра предназначена для отработки тактик самопрезентации и убеждения.
2. Концепция игры.Игровые условия: руководитель пригласил троих подчиненных, чтобы сообщить им о необходимости ему уехать на длительный срок (например, на 3 месяца на стажировку за границу). Вместо себя он должен оставить кого-то из них (т.е. фактически, один из подчиненных должен быть повышен…). С другой стороны, ситуация на рынке требует сокращения одной управленческой единицы, поэтому один из троих по итогам разговора будет уволен.
3. Роли: В предлагаемойделовой игре студенты разбиваются на четверки. Один из их играет роль руководителя, трое других – роли его подчиненных.
Взаимодействие в раунде происходит следующим образом:
- сначала руководитель говорит вступительную речь своим подчиненным (1 минута);
- затем подчиненные по очереди высказывают собственные соображения, почему они не должны быть уволены (по одной минуте на каждого);
- выслушав выступления подчиненных, руководитель принимает решение о судьбе каждого из подчиненных, и в течение минуты аргументирует свои решения уволенному и неповышенному подчиненным.

1. Ожидаемый результат:
- развитие компетенции умения аргументировать и убеждать;
- развитие лидерских качеств участников;
- тренировка умения быстро принимать решения в сложных ситуациях;
- повышение мотивации участников на дальнейшее обучение.

2. Критерии оценки:
По итогам раунда в карточки участников ставятся баллы:
▪ 0 баллов тому подчиненному, чья аргументация руководителю была неубедительной – его уволили…

▪ 1 балл тому подчиненному, чья аргументация была недостаточна для того, чтобы его повысили в должности – ему оставили его функционал.
▪ 2 балла тому подчиненному, чья аргументация убедила руководителя повысить его.
Подчиненные (кроме повышенного) могут поставить (а могут не поставить) руководителю по одному баллу, если они остались удовлетворены теми аргументами, которые руководитель привел для обоснования своего не самого лучшего для них решения.
Таким образом, в каждом раунде каждый участник может получить от 0 до 2 баллов за собственное умение аргументировать свою позицию и презентовать себя во взаимодействии.
В игре четыре раунда. Даже если Вы встретитесь с одним и тем же человеком второй раз, каждый раз Ваши статусы будут различны. Каждый из Вас побывает в роли руководителя и трижды в роли подчиненного. По итогам упражнения мы проанализируем удачные ходы аргументации. В ходе анализа участники высказывают свое мнение о том, какие ходы аргументации были выигрышными для них как руководителей, а какие работали против самого подчиненного.

Составитель _____ И.А.Верховых
(подпись)

«____»_____20 г.

Оформление задания для кейс-задачи

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет

Направление подготовки:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Кейс-задача

по дисциплине«Основы деловой коммуникации»

Задание

Бутики Христодара

Богдан Христодар являлся владельцем и президентом компании «Бутики Христодара». Компания владела сетью из 12 магазинов модной женской одежды в ряде крупных городов России. Компанию еще в конце перестройки основал отец Богдана. Связи и опыт отца, долгое время работавшего в сфере советской торговли, его умение покупать и продавать одежду превратили компанию из одного магазина в центре Москвы в достаточно большую сеть магазинов.

Управленческий стиль Богдана Христодара, по сути, был продолжением стиля его отца. Оба получили образование при старой системе, один – торговое, другой – политехническое. Богдан знал, что и как делает. Он был горд тем, что был способен «держать руку на пульсе» всех деталей по покупке, рекламе и управлению магазинами. Каждый из менеджеров его магазинов, равно как и члены правления, встречались с ним каждые две недели в Москве. Между этими встречами Богдан тратил 2-3 дня каждой недели на посещение своих магазинов и работу с их менеджерами.

Однако главной его заботой было то, как люди коммуницируют и как они замотивированы к работе. Он отмечал, что на заседаниях, которые он проводил, все его менеджеры и специалисты слушают его очень внимательно. Тем не менее, от суждений, которые они делали, его начинала беспокоить мысль: слышат ли они его или просто внимательно слушают. Как результат ряд его указаний точно не выполнялись магазинами. Он часто сам правил документацию и рекламные проспекты. В некоторых магазинах работники поговаривали о вступлении в профсоюз. Нередко приходилось слышать то, что ему совсем не нравилось. Так, ему стало известно, что многие работники компании, включая некоторых менеджеров, уверены, что они могли делать дело лучше, если бы имели шанс говорить непосредственно с Богданом и его ближайшим окружением. Сам Богдан чувствовал, что многие его менеджеры, также как и служащие магазинов, делали свою работу без каких-нибудь реальных усилий в творчестве, без изобретательности и энтузиазма. Его, кроме того, интересовало, по-

чему некоторые его лучшие работники в последнее время все чаще увольнялись и устраивались к конкурентам.

С некоторого момента Богдана стала сильно беспокоить происходящее в компании. По его мнению, очевидно, что это проблема коммуникации и мотивации. Он слышал о проблемах барьеров и техники коммуникации, имена Маслоу, Герцберга, Врума, МакКлеланда и других, кто много знает в области мотивации. Однако сомневался, что эти «психологи» знали достаточно много о бизнесе. Вместе с тем он знал о мотивации людей то, что главное – деньги, хороший начальник и хорошие условия работы. И вместе с тем, он чувствовал, что есть что-то еще...

Вопросы к ситуации:

1. В чем заключается главная проблема в описанной ситуации?
2. В чем причины данной проблемы?
3. Что Вы можете предложить Богдану Христодару, чтобы исправить ситуацию?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он разрешил проблемную ситуацию и ответил на предлагаемые вопросы, продемонстрировав способность аналитически мыслить.
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не ответил на предложенные вопросы и не смог разрешить проблемную ситуацию.

Составитель _____ И.А.Верховых
(подпись)

«____»_____20 г.

Оформление тем для круглого стола(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет

Направление подготовки:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

по дисциплине«Основы деловых коммуникаций»

1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
2.Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек? Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
3. Команда лучше потому, что... а) В нее входят люди, сведущие в разных вопросах, что снижает вероятность ошибок. б) Команда создает более сильную оппозицию противоположной стороне.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, который демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, которыйграмотно и четко формулирует вопросы к выступающему;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не в состоянии грамотно и четко сформуливать вопрос к оппоненту или не участвует в обсуждении.

Составитель _____ И.А.Верховых
(подпись)

«____»_____20 г.

Оформление задания для портфолио

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет

Направление подготовки:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Портфолио[1]

по дисциплине«Основы деловой коммуникации»

1 Название портфолио«Эффективное деловое взаимодействие».
2 Структура портфолио (инвариантные части):
2.1 Резюме.
2.2 Автобиография.
2.3 Сопроводительное письмо к резюме.
2.4 Презентациия) организация презентации собственного предприятия; б) представление презентации (части презентации) по специальности / выбранному проекту.

Критерии оценки портфолио:
1. Наличие бумажного и электронного носителя. 2. Оформление портфолио и приложения к нему в папке. 3. Видеоматериалы представляются на DVD диске записанные в программе Nero (диски оформляются в конвертах для дисков) с указанием на них полного ФИ студента, группы, специальности, темы. 4. Оформление ссылок в презентации по ГОСТу. 5. Все страницы портфолио нумеруются (нумерация начинается с титульного листа, номер на первой странице не ставится). 5. Демонстрация индивидуальных образовательных достижений.

Составитель _____ И.А.Верховых
(подпись)

«____»_____20 г.

[1] Данное оценочное средство должно сопровождаться разработанными методическими рекомендациями по его составлению и использованию

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет

Направление подготовки:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Методические рекомендации для студентов по созданию портфолио
по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

1. Структура Портфолио студента должна включать следующие элементы:
– Титульный лист;
– Содержание;
– Автобиография;
– Резюме;
– Сопроводительное письмо к резюме;
– Текст-сопровождение для устного выступления презентации по теме: «Презентации собственного предприятия»;
– Текст-сопровождение для устного выступления презентации по теме проекта.

2. Требования к содержанию:

Титульный лист должен содержать наименование учебного заведения, направления подготовки и Центра; обозначение типа работы; наименование дисциплины; информацию об авторе портфолио, научном руководителе; название города, год составления и защиты портфолио.

Содержание включает в себя наименование всех разделов и номера страниц, на которых размещается начало материала.

Автобиография, *Резюме, Сопроводительное письмо к резюме* составляются и оформляются в соответствии с требованиями и знаниями, с которыми студенты познакомились на занятиях дисциплины «Этика деловых отношений».

При подготовке и защите презентации необходимо учитывать следующие моменты:

– Минимальный размер шрифта для презентации 28-й. Чем крупнее шрифт и объекты на слайде, тем лучше.

– Минимальное количество текстовой информации на слайде.
– Равномерное распределение информационной, текстовой и иллюстративной нагрузки на каждом слайде.
– Для презентации необходимо выбирать изображения с подходящими размерами, чтобы их не приходилось растягивать, нарушая четкость и пропорции. Недопускается использование разных форматов изображений (например: с рамкой и без рамки; с фоном и без фона).
– Соблюдение единого стиля презентации (шрифт, фон, цвет, анимационные эффекты).
– Количество слайдов 10-12 шт.
– Обязательное обозначение темы и автора на титульном листе.
– Наличие списка литературы, в частности обязательное наличие ссылок на весь использованный графический материал.

Составитель _____ И.А.Верховых
(подпись)

«____»_____20 г.

Оформление тем для эссе
(рефератов, докладов, сообщений)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет

Направление подготовки:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Центр гуманитарного образования

Темы рефератов

по «Основы деловой коммуникации»

1. Особенности делового этикета.
2. Культура поведения руководителя.
3. Деловые и личные качества секретаря-референта.
4. Этика приема посетителей и подчиненных.
5. Кодекс делового человека.
6. Искусство задавать вопросы.
7. Служебная этика.
8. Профессиональная этика начальника.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области. Студент работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.
- оценка «хорошо» выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области.
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылался на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего

мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Бендюков, М.А. Психология трудовых конфликтов : учебное пособие / М.А. Бендюков. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2017. — 43 с. — ISBN 978-5-7641-1071-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/111720 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Вайсман, Д. Мастера слова. Секреты публичных выступлений / Д. Вайсман ; перевод с английского Е. Бузникова. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 288 с. — ISBN 978-5-91657-958-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/62401 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений : учебно-методическое пособие / Н.С. Гулиус. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/44932 (дата обращения: 11.11.2019). — Режимдоступа: для авториз. пользователей.
4. Деловые коммуникации : учебное пособие / М.Г. Круталевич, Р.М. Прытков, Ю.Е. Холодилина, О.В. Бурдюгова. — Оренбург : ОГУ, 2015. — 215 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/98124 (дата обращения: 11.11.2019). — Режимдоступа: для авториз. пользователей.
5. Деревянкин, Е.В. Деловое общение : учебное пособие / Е.В. Деревянкин. — Екатеринбург : УрФУ, 2015. — 48 с. — ISBN 978-5-7996-1454-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/98763 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Коноплева, Н.А. Психология делового общения : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/119351 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — ISBN 978-5-394-

02804-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/93544 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
8. Лементуева, Л.В. Публичное выступление: теория и практика / Л.В. Лементуева. — Вологда : Инфра-Инженерия, 2017. — 128 с. — ISBN 978-5-9729-0130-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/95776 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации : учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/103741 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10. Мамай, О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О.В. Мамай, И.Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/109425 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
11. Науменко, Е.А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е.А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-400-01202-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/110128 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
12. Новикова, Л.И. Правильность русской речи : справочник / Л.И. Новикова. — Москва : РГУП, 2016 — Часть 1 — 2016. — 216 с. — ISBN 978-5-93916-491-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/123294 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
13. Тренинг публичных выступлений : учебник / Е.В. Камнева, Ж.В. Коробанова, М.В. Полевая [и др.] ; под редакцией Е. В. Камневой [и др.]. — Москва : Прометей, 2018. — 206 с. — ISBN 978-5-907003-88-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/121553 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
14. Управление конфликтами : учебное пособие / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев, В.И. Сумин ; под редакцией В.И. Новосельцева. — Москва : Горячая линия-Телеком, 2015. — 160 с. — ISBN 978-5-9912-0471-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/90143 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
15. Чудинов, А.П. Деловое общение : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. — 2-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-9765-1824-7. — Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/63056 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
16.

б) дополнительная литература:

1. Этика и психология деловых отношений : хрестоматия. — Москва : ЕАОИ, 2011. — 464 с. — ISBN 978-5-374-00416-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/126611 (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Анализ текста публичной речи: [Электронный ресурс]. URL: http://www.litsoch.ru/referats/read/63040/.
2. Библиотека успешного бизнесмена [Электронный ресурс]. URL: http://www.club-energy.ru/c.php.
3. Гумер: электронная библиотека [Электронный ресурс]. URL: http://www.gumer.info.
4. Делопроизводство и электронный документооборот [Электронный ресурс]. URL: http://working-papers.ru.
5. Искусство эффективного делового общения: [Электронный ресурс]. URL: http://www.market-pages.ru/psixologiydel/17.html.
6. Кузин, Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие [Электронный ресурс]. URL: http://www.classs.ru/library/node/224
7. Особенности русского делового общения [Электронный ресурс]. URL: http://www.nnre.ru/delovaja_literatura/delovoi_yetiket_pochemu_nuzhno_vesti_sebja_tak_a_ne_inache/p4.php#metkadoc7
8. Природа и сущность этики деловых отношений [Электронный ресурс]. URL: http://www.tigf.org
9. Русский язык для всех: справочно-информационный интернет-портал [Электронный ресурс]. URL: http://www.gramota.ru.
10. Самопрезентация и резюме: [Электронный ресурс]. URL: http://www.ronl.ru/referaty/sociologiya/201772/.
11. Самопрезентация: о себе кратко и красиво. Творческая и красивая самопрезентация педагога: [Электронный ресурс]. URL: http://fb.ru/article/133658/samoprezentatsiya-o-sebe-kratko-i-krasivo-tvorcheskaya-i-krasivaya-samoprezentatsiya-pedagoga.

12. Самопрезентация: [Электронный ресурс]. URL: http://www.secreti.info/p48m.html.
13. Этика деловых отношений в разных культурах [Электронный ресурс]. URL: http://studbooks.net/603227/etika_i_estetika/etika_delovyh_otnosheniy_raznyh_kulturah
14. Эффективные коммуникации в организации: [Электронный ресурс]. URL: http://www.training-3000.com.ua/poleznye-resusrsy/stati/22-comunicacii/118-effectivnye-comunikacii-v-organizacii.

8. Техническое обеспечение дисциплины

Аудитория общего фонда для лекционных, практических и семинарских занятий №ПК401, по адресу: 129626, г. Москва, ул. Павла Корчагина, д. 22, стр. 3.
Оснащенность: Столы, скамьи, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (переносной проектор, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Подготовка к лекциям

В период подготовки к лекционным занятиям необходимо научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной

странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Подготовка к семинарским занятиям

Подготовку к каждому семинарскому занятию студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Практические задания необходимо выполнять с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура семинара

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой(20 мин.).
2. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины (10-15 мин.).
3. Доклад и/ или выступление с презентациями по выбраннойтеме (20-25мин.).
4. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия (20 минут).
5. Подведение итогов занятия (5 мин.).

Работа с литературными источниками

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной

учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия.

Подготовка презентации и доклада

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint.
Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию.
Докладчики должны знать и уметь:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия;
- дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;
- четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);
- иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода. *Основная часть*, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов. *Заключение* – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Подготовка реферата

Реферат – письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты пишутся

обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов.

К языковым и стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. У рефератов особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определенная объективность изложения материала. Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико-синтетической переработки. Ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная).

Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования.

Структура реферата

1. Титульный лист
2. Оглавление
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованной литературы
7. Приложения.

Общее количество страниц в реферате, без учета приложений, не должно превышать 15 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал. В приложении помещают вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части работы (таблицы, рисунки, карты, графики, неопубликованные документы, переписка и т.д.).

Подготовка творческого домашнего задания

Творческие домашние задания – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Творческое задание – задание, которое содержит больший или меньший элемент неизвестности и имеет, как правило, несколько подходов.

В качестве главных признаков творческих домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным при-

знакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

Подготовка к зачету

Подготовка к зачету является также самостоятельной работой студента. Основное в подготовке к зачету – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет.

При недостаточной активности студента на занятиях, пропуске лекций, невнимательности, недостаточной подготовки к зачетуи не владение материалом в полной мере может привезти к оценке «не зачтено» и отчислению из учебного заведения.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры (Центра), ответить на вопросы.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Приложение 2

Структура и содержание дисциплины **«Основы деловой коммуникации»**
по направлению подготовки**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

очная форма

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	п/с	Лаб.	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Рефер.	К/р	Э	З
1. Введение. Теоретические основы деловых отношений.Этические принципы деловых отношений. Стили делового общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Индивидуальные стили делового общения: ориентация на действия (результат), ориентация на процесс, ориентация на людей, ориентация на концепции и инновации.	1	1		2		2								
2. Основные функции и этапы деловой беседы. Собеседование при приеме на работу. Искусство ведения деловых переговоров. Переговорные стратегии и тактики. Виды вопросов и ответов. Способы слушания. Время и место проведения переговоров. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение делового совещания. Завершение делового совещания, составление протокола.	1	2-3		4		4								
3. Трудности и барьеры в общении, учет их в профессиональной деятельности. Барьеры взаимодействия, восприятия, понимания. Методы преодоления барьеров в общении. Манипуляции в общении. Манипуляции как метод воздействия на партнера. Способы манипулирования людьми. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.	1	4-5		4		4								
4. Понятие конфликта. Конфликты как результат нарушения правил общения. Виды, структура, стадии протекания конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стили реагирования в конфликтных ситуациях. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.	1	6-8		6		6								

5. Качества и техника речи. Выразительные средства, используемые в речи. Тропы и стилистические фигуры.Публичные выступления. Этапы подготовки публичного выступления и его проведение. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его особенности. Деловая риторика и ее приемы.	1	9-10		4		4								
6. Деловой и речевой этикет. Умения вести себя в типовых ситуациях. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Специфика речевого этикета. Техника реализации этикетных форм. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Речевые дистанции и табу. Культура критики в речевом общении.	1	11		2		2								
7. Комплименты. Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире. Традиции общения у людей разных культур. Необходимость понимания специфики невербального общения представителей разных народов и культур в процессе делового общения.	1	12-13		4		4								
8. Особенности языка деловых бумаг и документов. Служебные документы: типология, языковое оформление. Личные документы. Распорядительные документы. Административно-организационные документы. Информационно-справочные документы. Деловые письма. Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг.	1	14-16		6		6								
9. Искусство презентации. Назначение и особенности презентаций. Композиция презентации. Содержание слайдов. Визуальное оформление слайдов. Составление презентаций доклада. Особенности презентаций квалификационных работ.	1	17-18		4		4								
Итого	1	**18**		**36**		**36**					+			+

Очно-заочная форма

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб.	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Рефер.	К/р	Э	З
1. Введение. Теоретические основы деловых отношений.Этические принципы деловых отношений. Стили делового общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Индивидуальные стили делового общения: ориентация на действия (результат), ориентация на процесс, ориентация на людей, ориентация на концепции и инновации.	1	1		1		6								
2. Основные функции и этапы деловой беседы. Собеседование при приеме на работу. Искусство ведения деловых переговоров. Переговорные стратегии и тактики. Виды вопросов и ответов. Способы слушания. Время и место проведения переговоров. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение делового совещания. Завершение делового совещания, составление протокола.	1	2-3		2		6								
3. Трудности и барьеры в общении, учет их в профессиональной деятельности. Барьеры взаимодействия, восприятия, понимания. Методы преодоления барьеров в общении. Манипуляции в общении. Манипуляции как метод воздействия на партнера. Способы манипулирования людьми. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.	1	4-5		2		6								
4. Понятие конфликта. Конфликты как результат нарушения правил общения. Виды, структура, стадии протекания конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стили реагирования в конфликтных ситуациях. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.	1	6-8		3		6								
5. Качества и техника речи. Выразительные средства, используемые в речи. Тропы и стилистические фигуры.Публичные выступления. Этапы подготовки публичного выступления и его проведение. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его особенности. Деловая риторика и ее при-	1	9-10		2		6								

емы.														
6. Деловой и речевой этикет. Умения вести себя в типовых ситуациях. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Специфика речевого этикета. Техника реализации этикетных форм. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Речевые дистанции и табу. Культура критики в речевом общении.	1	11		1		6								
7. Комплименты. Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире. Традиции общения у людей разных культур. Необходимость понимания специфики невербального общения представителей разных народов и культур в процессе делового общения.	1	12-13		2		6								
8. Особенности языка деловых бумаг и документов. Служебные документы: типология, языковое оформление. Личные документы. Распорядительные документы. Административно-организационные документы. Информационно-справочные документы. Деловые письма. Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг.	1	14-16		3		6								
9. Искусство презентации. Назначение и особенности презентаций. Композиция презентации. Содержание слайдов. Визуальное оформление слайдов. Составление презентаций доклада. Особенности презентаций квалификационных работ.	1	17-18		2		6								
Итого	1	**18**		**18**		**54**					+			+

Заочная форма

Раздел	**Семестр**	**Неделя семестра**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах**					**Виды самостоятельной работы студентов**					**Формы аттестации**	
			Л	**П/С**	**Лаб.**	**СРС**	**КСР**	**К.Р.**	**К.П.**	**РГР**	**Рефер.**	**К/р**	Э	**З**
1. Введение. Теоретические основы деловых отношений.Этические принципы деловых отношений. Стили делового общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Индивидуальные стили делового общения: ориентация на действия (результат), ориентация на процесс, ориентация на людей, ориентация на концепции и	1	1		0,5		7								

инновации.														
2. Основные функции и этапы деловой беседы. Собеседование при приеме на работу. Искусство ведения деловых переговоров. Переговорные стратегии и тактики. Виды вопросов и ответов. Способы слушания. Время и место проведения переговоров. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение делового совещания. Завершение делового совещания, составление протокола.	1	2-3		1		7								
3. Трудности и барьеры в общении, учет их в профессиональной деятельности. Барьеры взаимодействия, восприятия, понимания. Методы преодоления барьеров в общении. Манипуляции в общении. Манипуляции как метод воздействия на партнера. Способы манипулирования людьми. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.	1	4-5		1		7								
4. Понятие конфликта. Конфликты как результат нарушения правил общения. Виды, структура, стадии протекания конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стили реагирования в конфликтных ситуациях. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.	1	6-8		1		7								
5. Качества и техника речи. Выразительные средства, используемые в речи. Тропы и стилистические фигуры.Публичные выступления. Этапы подготовки публичного выступления и его проведение. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его особенности. Деловая риторика и ее приемы.	1	9-10		1		7								
6. Деловой и речевой этикет. Умения вести себя в типовых ситуациях. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Специфика речевого этикета. Техника реализации этикетных форм. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Речевые дистанции и табу. Культура критики в речевом общении.	1	11		0,5		7								
7. Комплименты. Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире. Традиции общения у людей разных культур. Необходимость понимания специфики невербального общения представителей разных народов и культур в процессе делового об-	1	12-13		1		7								

щения.														
8. Особенности языка деловых бумаг и документов. Служебные документы: типология, языковое оформление. Личные документы. Распорядительные документы. Административно-организационные документы. Информационно-справочные документы. Деловые письма. Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг.	1	14-16		1		7								
9. Искусство презентации. Назначение и особенности презентаций. Композиция презентации. Содержание слайдов. Визуальное оформление слайдов. Составление презентаций доклада. Особенности презентаций квалификационных работ.	1	17-18		1		9								
Итого	1	**18**		**8**		**64**					+			+

Заведующий кафедрой «Гуманитарные дисциплины» профессор, д. фил. н. /В.И. Сафьянов/