Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 05.06.2024 18:26:27
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет химической технологии и биотехнологии

УТВЕРЖДАЮ
Декан
_____ / А.С. Соколов /
«15» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловая письменная коммуникация»»

Направление подготовки
20.04.01 «Техносферная безопасность»

Профиль
Профиль "Надзорная и инспекционная деятельность в сфере труда"

Квалификация
Магистр

Формы обучения
Очная, заочная

Москва 2024 г.

Разработчик(и):

Старший преподаватель кафедры
«Управление персоналом» /Е.Л. Арзамасова/

Согласовано:
Заведующий кафедрой
«Управление персоналом»,
д.э.н., профессор /М.М. Крекова/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 5
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Структура и содержание дисциплины 5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 9
5. Материально-техническое обеспечение..... 11
6. Методические рекомендации 11
7. Фонд оценочных средств 15
Критерии оценивания устного опроса: 15

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Деловая письменная коммуникация» следует отнести:

- подготовка обучающихся к деятельности в соответствии с квалификационной характеристикой магистра по направлению «Техносферная безопасность», в том числе формирование умений и навыков основ делового общения, принципов и методов организации письменных деловых коммуникаций, умение применять теоретические положения в практике.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Деловая письменная коммуникация» следует отнести:

- изучение основ коммуникативных технологий,
- изучение принципов и методов организации деловых письменных коммуникаций в организациях;
- развитие навыков деловой переписки, электронных коммуникаций и других видой деловой письменной коммуникации

Обучение по дисциплине «Деловая письменная коммуникация» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
УК-4- Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального заимодействия	ИУК-4.1. Устанавливает и профессиональные контакты, осуществляет академическое профессиональное взаимодействие применением современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке. ИУК-4.2. Составляет и редактирует документацию с целью Обеспечения академического и профессионального взаимодействия, в том числе иностранном языке. ИУК-4.3. Демонстрирует коммуникативную компетентность условиях научно-исследовательской проектной деятельности и презентации ее результатов на различных публичных мероприятиях, включая международные, в том числе на иностранном языке.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Дисциплина «Деловая письменная коммуникация» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими компетенции будущих магистров по направлению 20.04.01 Техносферная безопасность.

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов).

Виды учебной работы и трудоемкость

3.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
1	**Аудиторные занятия**	**48**	1
	В том числе:		
1.1	Лекции	14	1

1.2	Семинарские/практические занятия	34	1
2	**Самостоятельная работа**	**96**	1
	В том числе:		
2.1	Подготовка к практическим занятиям	86	1
2.2	Подготовка доклада	4	1
2.3	Подготовка к экзамену	6	1
3	**Промежуточная аттестация**		
	экзамен		
	Итого	**144**	

3.1.2. Заочная форма обучения

№ п/п	**Вид учебной работы**	**Количество часов**	**Семестры**
1	**Аудиторные занятия**	**16**	1
	В том числе:		
1.1	Лекции	6	1
1.2	Семинарские/практические занятия	10	1
2	**Самостоятельная работа**	**128**	1
	В том числе:		
2.1	Подготовка к практическим занятиям	118	1
2.2	Подготовка доклада	4	1
2.3	Подготовка к экзамену	6	1
3	**Промежуточная аттестация**		
	экзамен		
	Итого	**144**	

Тематический план изучения дисциплины

3.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	**Разделы/темы дисциплины**	**Трудоемкость, час**			
		Всего	**Аудиторная работа**		**Самостоятельная работа**
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	
1	**Тема 1.** Методологические основы и понятийный аппарат курса	26	2	6	18

2	**Тема 2.** Основные принципы этики и характер письменной деловой коммуникации	28	2	6	20
3	**Тема 3**. Письменная форма коммуникации и деловая переписка в организациях	32	4	8	20
4	**Тема 4**. Современные формы письменной деловой коммуникации	32	4	8	20
5	**Тема 5**. Деловая коммуникация и имидж организации	26	2	6	18
	Итого	**144**	**14**	**34**	**96**

3.2.1. Заочная форма обучения

№ п/п	**Разделы/темы дисциплины**	**Трудоемкость, час**			
		Всего	**Аудиторная работа**		**Самостоятельная работа**
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	
1	**Тема 1.** Методологические основы и понятийный аппарат курса	28	2	2	24
2	**Тема 2.** Основные принципы этики и характер письменной деловой коммуникации	28		2	26
3	**Тема 3**. Письменная форма коммуникации и деловая переписка в организациях	30	2	2	26
4	**Тема 4**. Современные формы письменной деловой коммуникации	30	2	2	26
5	**Тема 5**. Деловая коммуникация и имидж организации	24		2	26
	Итого	**144**	**6**	**10**	**128**

Содержание дисциплины

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса
Понятия: «этика», «мораль», «общение», «деловая письменная коммуникация», «этика деловой коммуникации».
Тема 2. Основные принципы этики и характер письменной деловой коммуникации.
Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Закон «взаимопомощи» в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости «Десять заповедей». «Золотое правило» общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные). Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. Этика деловой коммуникации «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали». Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.
Тема 3. Письменная форма коммуникации и деловая переписка в организациях.
Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.). Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.
Тема 4. Современные формы письменной деловой коммуникации
Особенности деловой коммуникации с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема. Электронная коммерция и деловая коммуникация. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Мобильные средства связи: и деловая коммуникация. Основные правила деловой коммуникации по телефону, его стиль и структура. Разработка плана беседы.
Тема 5. Деловая коммуникация и имидж организации.
Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации, служебно-административный кодекс фирмы. Фирменная реклама. «Видение фирмы» - эстетический, этический и психологический комфорт фирмы. Требования к сотрудникам и социальная ответственность перед ними. Общественная и благотворительная деятельность фирмы. Фандрайзинг.

Тематика семинарских/практических занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия для очной формы обучения
Практическое/семинарское занятие 1,2,3. Методологические основы и понятийный аппарат курса
Практическое/семинарское занятие 4,5,6. Основные принципы этики и характер письменной деловой коммуникации
Практическое/семинарское занятие 7,8,9,10. Письменная форма коммуникации и деловая переписка в организациях.
Практическое/семинарское занятие 11,12,13,14. Современные формы письменной деловой коммуникации
Практическое/семинарское занятие 15,16,17. Деловая коммуникация и имидж организации

3.4.2. Семинарские/практические занятия для заочной формы обучения
Практическое/семинарское занятие 1,2. Методологические основы и понятийный аппарат курса
Практическое/семинарское занятие 3,4. Основные принципы этики и характер письменной деловой коммуникации
Практическое/семинарское занятие 5,6. Письменная форма коммуникации и деловая переписка в организациях.
Практическое/семинарское занятие 7,8. Современные формы письменной деловой коммуникации
Практическое/семинарское занятие 9,10. Деловая коммуникация и имидж организации

Тематика курсовых проектов (курсовых работ)
Не предусмотрено учебным планом

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Нормативные документы и ГОСТы

– Конвенция № 111 МОТ «Относительно дискриминации в области труда и занятий» от 25 июня 1958 г.
– Конвенция № 132 МОТ «Об оплачиваемых отпусках (пересмотренная в 1970 году)»: принята в г. Женеве 24 июня 1970 г. на 54-ой сессии Генеральной конференции МОТ.
– Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах от 16 декабря 1966 г.
– Декларация МОТ «Об основополагающих принципах и правах в сфере труда» от 18 июня 1998 г.
– Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993.
– Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ
– Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ
– Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.
– Закон РФ от 19.02.1993 № 4520-1 «О государственных гарантиях и компенсациях для лиц, работающих и проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях».
– Закон РФ от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации».
– Закон РФ от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне».
– Федеральный закон от 03.07.2016 № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации».
– Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
– Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах».
– Федеральный закон от 15.12.2001 № 167 ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации».
– Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».
– Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».
– Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».
– Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
– Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

– Федеральный закон от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе».
– Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях».
– Федеральный закон от 28.12.2013 № 426 ФЗ «О специальной оценке условий труда».
– Федеральный закон от 29.07.2004 N 98-ФЗ «О коммерческой тайне»
– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
– Указ Президента РФ от 01.02.2005 № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации».
– Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти».
– Постановление Правительства РФ от 22.01.2013 № 23 «О правилах разработки и утверждения профессиональных стандартов».
– Постановление Правительства РФ от 31.10.2002 № 787 «О порядке утверждения Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих».
– Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих: утвержден постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37
– Методические рекомендации по ведению воинского учета в организациях: утверждены Генштабом Вооруженных Сил РФ 11.07.2017.
– ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст)
– ГОСТ Р ИСО 10018-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по вовлечению персонала (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 09.12.2021 N 1750-ст)
– ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий: принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст.
– ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации: утвержден постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299.
– ОК 016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов: утвержден постановлением Госстандарта РФ от 26.12.1994 № 367.
– ОСТ4-071.034-82. Автоматизированные системы управления. Управление кадровой деятельностью. Система первичных документов учета кадров.

Основная литература

Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511179

Дополнительная литература

1. *Коноваленко, М. Ю.* Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510845
2. *Жернакова, М. Б.* Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531364

Электронные образовательные ресурсы

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Операционная система, Windows 11 (или ниже) - Microsoft Open License
2. Офисные приложения, Microsoft Office 2013(или ниже) - Microsoft Open License

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Справочно-консультационная база Консультант Плюс (некоммерческая версия) http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_cmedium=button

5. Материально-техническое обеспечение

Аудитории, оснащенные учебной мебелью и переносным (стационарным) мультимедийным комплексом (проектор, ноутбук (компьютер)/ SMART доска).

6. Методические рекомендации

Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Дисциплина «Деловая письменная коммуникация» занимает очень важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки специалистов по направлению «Техносферная безопасность».

Особенностью данной учебной дисциплины является ее выраженный практический характер. Поэтому на лекциях студент должен освоить основные теоретические аспекты тем, а на практических занятиях показать не только знание общих теоретических вопросов изучаемой темы, но и отработать практику применения для решения кейсов, основанных на реальных ситуациях. Перед практическим (семинарским) занятием необходимо проанализировать материалы литературы и разобрать со обучающимися наиболее интересные ситуации

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык;
- применение интерактивных методов обучения.

В процессе обучения обучающегося используются различные виды учебных занятий (аудиторных и внеаудиторных): лекции, практические занятия, консультации. На первом занятии по данной учебной дисциплине необходимо ознакомить обучающегося с порядком ее изучения, раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до обучающегося требования кафедры, ответить на вопросы.

При подготовке к лекционным занятиям по курсу «Деловая письменная коммуникация» необходимо продумать план его проведения, содержание вступительной, основной и заключительной части лекции, новинками учебной и методической литературы, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия, определить средства

материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить обучающегося с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы в учебной дисциплине, раскрыть ее практическое значение. Если читается не первая лекция, то необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала. Раскрывая содержание учебных вопросов, акцентировать внимание обучающегося на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности обучающегося, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой обучающегося по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить тему очередного лекционного занятия, дать краткие рекомендации по подготовке. Определить место и время консультации обучающимся, пожелавшим выступить с докладами по актуальным вопросам обсуждаемой темы.

На лекции необходимо акцентировать внимание на общих вопросах, указывать на особенности профессиональной этики. Средства, помогающие конспектированию, - акцентированное изложение материала лекции, т. е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

Искусство лектора помогает хорошей организации работы обучающегося на лекции.

Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания – все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению педагогического контакта, вызывает у обучающегося эмоциональный отклик, воспитывает навыки трудолюбия, формирует интерес к предмету.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для работы над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

Методические указания при работе на семинарском/практическом занятии.

Семинары/практические занятия реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к ним рекомендуется повторить конспект лекций, изучить основную и дополнительную литературу, ознакомиться с новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе семинара обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов согруппников. Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Необходимо проанализировать действующее законодательства в рамках темы семинарского/практического занятия.

Методические указания для обучающихся по освоению самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по дисциплине определяется тематическим планом. Данное время необходимо посвятить изучению соответствующей темы, подготовке семинарскому/практическому занятию (экзамену), выполнению заданий, выдаваемых преподавателем. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Работа с литературой.

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 обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Изучая материал по учебной книге (учебнику, учебному пособию, монографии, и др.), следует переходить к следующему вопросу только после полного уяснения предыдущего, фиксируя выводы и вычисления, в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода. Особое внимание обучающийся должен обратить на определение основных понятий курса. Надо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения. Полезно составлять опорные конспекты.

Выводы, полученные в результате изучения учебной литературы, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы при перечитывании материала они лучше запоминались. При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Тестирование является формой промежуточного, а также итогового контроля знаний студентов. Тестирование стимулирует систематическую работу студентов в течение всего периода изучения дисциплины, что повышает познавательно-творческую направленность самообразования. При подготовке к тестированию необходимо наряду с основной учебной литературой использовать конспекты лекций, дополнительную литературу или материалы из справочных (консультационных) баз.

Методические рекомендации на составление и выступление с докладом.

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы,

учит критически мыслить. При написании доклада по заданной теме студенту необходимо составляет план, подобрать основные источники. Как правило, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников. В процессе работы с источниками нужно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Общая тематика докладов определяется преподавателем, но в определении конкретной темы инициативу может проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Каждый доклад должен начинаться с введения. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть ее практическую значимость.

В основной части доклада раскрывается его содержание. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д. В заключении подводятся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам. При подготовке устного выступления нужно учитывать его регламент - не более 10 минут. Весьма выигрышным является представление доклада, сопровождающееся презентацией.

Методические рекомендации студентам для подготовки к экзамену.

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- сдача экзамена.

Подготовку к экзамену целесообразно начать с изучения и проработки нормативно-правовых источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на зачет. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти. Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем. Литература для подготовки к экзамену указана в учебной программе. Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену (экзамену), нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на

основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки к экзамену необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных практических проблем. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на консультациях.

7. Фонд оценочных средств

Методы контроля и оценивания результатов обучения

Текущий контроль (работа на практических/семинарских занятиях):
- устные опросы
- тестирование
- решение задач
- выступление с докладом

Промежуточный контроль
- тестирование

Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Устный опрос

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Показатели оценивания:

1) полнота и правильность ответа;
2) степень осознанности, понимания изученного;
3) языковое оформление ответа.

Критерии оценивания устного опроса:

5 баллов ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

4 балла ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для 5 баллов, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

3 балла ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

2 балла ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Тестирование (текущий и промежуточный контроль)

до 51% - неудовлетворительно

51%-80% - удовлетворительно

81% - 90% - хорошо
91% - 100% - отлично

Решение задач

5 баллов ставится, если задача решена полно и правильно. Обучающийся выявил все аспекты, имеющие значение для решения задачи. Ответ является логичным и последовательным.

Если решение задачи расходится с указанным в критериях оценки ответов, оно также может быть оценено на оценку «отлично», если предложенный вариант решения является логичным, тщательно обоснованным.

4 балла ставится, если Задача решена достаточно полно и правильно. Автор выявил все основные аспекты, имеющие значение для решения задачи. Пропущен ряд важных деталей или уделено внимание посторонним аспектам. Допущено несколько незначительных ошибок..

3 балла ставится, обучающийся выявил все основные аспекты, имеющие значение для решения задачи. Задача решена в целом правильно, однако неполно или с существенными ошибками. Логика работы недостаточно хорошо выстроена.

2 балла ставится, если ответ отсутствует полностью. Ответ не соответствует содержанию задачи. Отдельные фрагментарные правильные аргументы и ссылки на источники не позволяют оценить выполненную работу положительно.

Доклад

5 баллов при выполнении следующих условий:

1. В раскрыты следующие вопросы:
- суть рассматриваемого аспекта и причину его рассмотрения,
- описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения.
2. Соблюдение регламента при представлении доклада.
3. Представление, а не чтение материала.
4. Использование актуальных нормативных, монографических и периодических источников литературы.
5. Четкость дикции.
6. Правильность и своевременность ответов на вопросы.
7. Доклад сопровождается презентацией

4 балла: невыполнение любых двух из указанных условий.
3 балла : невыполнение любых трех из указанных условий.
2 балла: невыполнение любых четырех из указанных условий.

Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

Примерные вопросы по разделам

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса

1. Понятия: «этика», «мораль», «общение», «деловая коммуникация», «этика деловой коммуникации».

2. Предмет – психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей;
3. Психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.
4. Цели: формирование у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств.
5. Задачи: поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп;
6. Совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов;
7. Выработка способов оптимизации морально-психологического климата в коллективах;
8. Определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций.
9. Модель трехмерного управленческого мышления.
10. Обеспечение общей эффективности рекламного бизнеса, его прибыльности.

Тема 2. Основные принципы этики и характер письменной деловой коммуникации.

1. Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации.
2. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли.
3. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.
4. Закон «взаимопомощи» в первобытном обществе, самопожертвование.
5. Принцип справедливости «Десять заповедей».
6. «Золотое правило» общения и нравственности.
7. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные).
8. Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.
9. Этика деловой коммуникации «сверху-вниз».
10. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
11. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали».
12. Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы).
13. Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.

Тема 3. Письменная форма коммуникации и деловая переписка в организациях.

1. Классификация деловой корреспонденции.
2. Общие требования к деловым письмам.
3. Структура делового письма.
4. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.).
5. Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание.
6. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров.
7. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.

Тема 4. Современные формы письменной деловой коммуникации

1. Особенности деловой коммуникации с использованием электронных средств коммуникации.
2. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые.
3. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты.
4. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.
5. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
6. Средства коллективной работы в компьютерных сетях.
7. Мобильные средства связи: и деловая коммуникация.
8. Основные правила деловой коммуникации по телефону, его стиль и структура.
9. Разработка плана беседы.

Тема 5. Деловая коммуникация и имидж организации.

1. Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников.
2. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы.
3. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации, служебно-административный кодекс фирмы.
4. Фирменная реклама.
5. «Видение фирмы» - эстетический, этический и психологический комфорт фирмы.
6. Требования к сотрудникам и социальная ответственность перед ними.
7. Общественная и благотворительная деятельность фирмы.
8. Фандрайзинг.

Примерные тестовые вопросы

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

1. искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
2. будьте хорошим слушателем
3. *внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне*
4. говорите о том, что интересует вашего собеседника
5. поощряйте других говорить о себе

2. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. *все перечисленное.*

3. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки; 2.в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока; 4. в России; 5. в странах Средней Азии;

4. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в XVII в; 2. *в начале XVIII века*; 3. в конце XIX века; 4.в начале XX века; 5.в наше время.

5. Что отличает персонал компании-организатора презентации от гостей?

1. *нагрудные именные карточки с указанием фамилии, имени, отчества и должности;*
2. *выполнение роли "хозяев";*
3. радушие и готовность помочь; 4.уверенность и радушие;
5. стремление обеспечить гостей всей необходимой информацией.

Примерные задачи для решения

Задача 1. Курам на смех. Одной из сотрудниц нашей фирмы было поручено составить договор на изготовление оборудования. Она попросила меня помочь, и я, используя образец, приведенный **в специальной литературе, подготовила текст. Сотрудница передала его на подпись директору.**

Когда договор попал в его руки, раздался крик: «Полный бред!.. Кто так пишет?.. Да это же курам на смех!..»

Выяснив, кто автор злополучного текста, директор вызвал меня в свой кабинет и стал зачитывать выхваченные фразы, утверждая, что они звучат не по-русски. Мои ссылки на примеры в книгах он не хотел слушать.

Остаток рабочего дня директор высмеивал меня на весь офис, уже не ограничиваясь текстом договора. Я еле сдерживала слезы и была готова провалиться сквозь землю. Очень хотелось выбежать куда-нибудь и выплеснуть свои эмоции.

Договор я исправила, и директор подписал его, а коллега извинилась передо мной за то, что «подставила» меня. Но легче мне не стало. Меня угнетала жестокость директора, его неуважение к подчиненным (а я не первая жертва его язвительности). Он чувствует себя хозяином и считает, что может разговаривать со всеми как ему угодно, не задумываясь, каково собеседнику. Мы не можем ответить ему достойно, чтобы защитить себя.

Приходится выбирать: либо терпеть, либо увольняться. Кто и в чем не прав? Что посоветовать автору?

Задача 2. **Планерка**

Утро. Остается несколько минут до начала рабочего дня. Почти все участники планерки собрались в кабинете генерального директора.

За минуту до начала совещания заходит молодая сотрудница, недавно принятая по конкурсу на новую должность. На ней легкомысленная блузка, открывающая взорам окружающих часть великолепно сложенного тела, украшенного татуировкой.

Реакция присутствующих на ее появление неоднозначная и с трудом поддается описанию. На одном полюсе восторг: восхищенные междометия молодых мужчин вкупе с недвусмысленными выражениями лиц. На другом — возмущение: суровые взгляды наиболее солидных сотрудников в сопровождении неопределенных, но явно осуждающих звуков. Где-то посредине -любопытство, удивление, смех остальных. Безразличных нет. Но вся эта сложная симфония длится очень недолго. Наступает мертвая тишина, и все взгляды устремляются на генерального директора.

Как ему поступить?

Перечень тем для подготовки доклада

1. Переговорный процесс: этапы, технологии, методы.
2. Деловой конфликт и методы его разрешения.

3. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения.
4. Этика и этикет делового общения.
5. Современное деловое совещание.
6. Письменная коммуникация в процессе делового общения.
7. Вербальные и невербальные аспекты публичной речи.
8. Атрибуты делового общения.
9. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах
10. Имидж деловой женщины.
11. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
12. "Кодекс деловой этики".
13. Деловой протокол и этикет.
14. Значение слушания в деловом общении.
15. Деловые письма. Культура их составления.
16. Барьеры общения и их преодоление.

7.3.2. Промежуточная аттестация

Экзамен является формой аттестации по дисциплине «Деловая письменная коммуникация». В ходе экзамена студенту необходимо ответить на два вопроса.

Используется следующий набор вопросов

1. Понятие: общение, деловое общение, различие между ними.
2. Назначение делового общения.
3. Функции делового общения.
4. Содержание делового общения.
5. Структура делового общения.
6. Формы делового общения, их понятия.
7. Деловые переговоры: понятие, этапы ведения.
8. Подготовительный этап переговоров.
9. Порядок ведения переговорного процесса.
10. Методы ведения переговоров.
11. Тактика ведения переговоров.
12. Приветствие и представление в деловой жизни.
13. Организация приема посетителей.
14. Виды официальных приемов в полуофициальной обстановке и их значение.
15. Этика поведения за столом во время деловых приемов.
16. Правила ведения телефонного разговора.
17. Сущность документирования управленческой деятельности.
18. Виды деловых писем и их оформление.
19. Содержание, цели, средства и функции коммуникаций
20. Сущность деловых коммуникаций
21. Значение деловых коммуникаций в управлении организацией
22. Виды и типы коммуникаций в организации.
23. Основные элементы процесса деловых коммуникаций.
24. Основные этапы процесса коммуникации.
25. Коммуникационные барьеры.
26. Формы деловых коммуникаций.
27. Написание писем с положительными и нейтральными новостями.
28. Написание писем с отрицательными новостями.
29. Убеждающие письма.
30. Служебная записка.

31. Написание резюме
32. Основные этапы работы с документами.
33. Этикет устных распоряжений
34. Правила критики сотрудника.
35. Комплимент в деловой коммуникации.
36. Факторы, влияющие на эффективность коммуникаций
37. Способы обеспечения эффективной коммуникации.
38. Современные технические средства и информационные технологии в решении коммуникативных задач.
39. Классификация факторов, влияющих на эффективность коммуникаций
40. Методы проведения совещаний.
41. Проведение собеседований при приеме на работу.
42. Презентация товаров (услуг).
43. Самопрезентация.
44. Этикет делового человека.
45. Совершенствование искусства общения.
46. Способы обеспечения эффективной коммуникации. Коммуникационные сети.
47. Нормы и принципы общения сверху - вниз (руководитель-подчиненный).
48. Нормы и принципы общения снизу-вверх (подчиненный-руководитель).
49. Нормы и принципы общения по горизонтали (сотрудник-сотрудник).
50. Имидж делового человека: понятие, приоритетные качества.
51. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
52. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
53. Типология личности и деловое общение.
54. Психофизиологические основы общения.
55. Состояние личности в коммуникации.
56. Методы совершенствования искусства общения