

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Ващенко Андрей Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.05.2022 12:53:20
Уникальный программный ключ:
51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Утверждаю
Проректор по учебной работе и
управлению качеством
Л.В. Шамрай-Курбатова
«12» мая 2022г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Бизнес-коммуникации и деловые переговоры

(Наименование дисциплины)

38.03.01 Экономика», направленность (профиль) «Финансы и кредит»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2021, 2022

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	6	6	6	6		6
Общее количество часов	216	216	216	216		216
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	64	32	32	20		20
- Лекционные (Л)	32	16	16	12		12
- Практические (ПЗ)						
- Лабораторные (ЛЗ)						
- Семинарские (СЗ)	32	16	16	8		8
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	116	130	130	187		187
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(36)	+(54)	+(54)	+(9)		+(9)

Волгоград 2022

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел.....	3
Раздел 2. Тематический план.....	3
Раздел 3. Содержание факультативной дисциплины	8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	11
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	14
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения факультативной дисциплины.....	17
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии	17
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению факультативной дисциплины.....	20

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Бизнес-коммуникации и деловые переговоры» входит в «Часть, формируемую участниками образовательных отношений» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «38.03.01 Экономика», направленность (профиль) «Финансы и кредит».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

Дескрипторы универсальных компетенций:

УК-3.1. Способен устанавливать межличностные и профессиональные контакты

УК-3.2. Способен развивать профессиональное общение, в том числе в команде

УК-4.2. Способен грамотно использовать информационно-коммуникационные технологии, коммуникативно- приемлемый стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами

УК- 5.3. Способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

УК-9.2 Способен строить диалог в социальной и профессиональной сфере, демонстрировать толерантное отношение по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы индикаторы компетенций:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов ПС 08.015 «Специалист по корпоративному кредитованию» -А.Обеспечение проведения сделок кредитования корпоративных заемщиков А/02.6 Оценка	УК-3.1. Способен устанавливать межличностные и профессиональные контакты	<i>Знание:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-1 УК-3.1. Основы психологии общения А/02.6 <i>Умения:</i> ПС-08.015 Специалист по корпоративному кредитованию ИД-6УК-3.1. Организовывать работу по взаимодействию с подразделениями банка по сбору информации с целью подготовки и заключения сделок корпоративного кредитования А/02.6 <i>Навыки и (или) опыт деятельности:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-11УК-3.1. Взаимодействие с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса(А/02.6)

<p>платежеспособности и кредитоспособности потенциального корпоративного заемщика</p>		
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов</p> <p>ПС 08.015 «Специалист по корпоративному кредитованию» -А.Обеспечение проведения сделок кредитования корпоративных заемщиков А/01.6Подготовка сделок кредитования корпоративных заемщиков А/02.6Оценка платежеспособности и кредитоспособности потенциального корпоративного заемщика А/03.6Подготовка и заключение кредитного договора с корпоративным клиентом А/04.6Контроль исполнения условий кредитного договора с корпоративным клиентом А/05.6Работа с корпоративными заемщиками на этапе возникновения просроченной задолженности</p>	<p>УК-3.2. Способен развивать профессиональное общение, в том числе в команде</p>	<p><i>Знание:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-2УК-3.2. Этика делового общенияА/02.6 ПС-08.015Специалист по корпоративному кредитованию ИД-3 УК-3.2. Правила делового общения с заемщиками (А/01.6, А/02.6,А/03.6А/04.6,А/05.6,А/06.6,А/07.6)</p> <p><i>Умения:</i> ПС-08.015Специалист по корпоративному кредитованию ИД-5УК-3.2. Организовывать взаимодействие с подразделениями банка по вопросам предварительного сопровождения деятельности по корпоративному кредитованию А/01.6</p>

<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов</p> <p>ПС 08.015 «Специалист по корпоративному кредитованию» -А.Обеспечение проведения сделок кредитования корпоративных заемщиков А/01.6Подготовка сделок кредитования корпоративных заемщиков А/02.6Оценка платежеспособности и кредитоспособности потенциального корпоративного заемщика А/03.6Подготовка и заключение кредитного договора с корпоративным клиентом А/04.6Контроль исполнения условий кредитного договора с корпоративным клиентом А/05.6Работа с корпоративными заемщиками на этапе возникновения просроченной задолженности А/06.6Оценка эффективности каналов продвижения, продаж кредитных продуктов корпоративным</p>	<p>УК-4.2. Способен грамотно использовать информационно-коммуникационные технологии, коммуникативно-приемлемый стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</p>	<p><i>Знание:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-1 УК-4.2 Кодексы профессиональных и этических принципов в области связей с инвесторами(А/02.6) ИД-2 УК-4.2 Этика делового общения(А/02.6) ПС-08.015Специалист по корпоративному кредитованию ИД-3 УК-4.2 Методы эффективной деловой коммуникации А/07.6 ИД-4УК-4.2 Правила делового общения с заемщиками (А/01.6, А/02.6, А/03.6, А/04.6, А/05.6, А/06.6)</p> <p><i>Умения:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-7УК-4.2 Организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг А/02.6</p> <p><i>Навыки и (или)опыт деятельности:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-11 УК-4.2 Обсуждение, определение условий сотрудничества, подписание документов о сотрудничестве А/02.6 ПС-08.015Специалист по корпоративному кредитованию ИД-13УК-4.2 Проведение встреч и консультаций с другими работниками банка по вопросам проведения кредитных операций с юридическими лицамиА/03.6</p>
---	--	--

<p>клиентам А/07.6Маркетинг рынка кредитных продуктов для юридических лиц</p>		
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг А/01.6 Мониторинг конъюнктуры рынка банковских услуг, рынка ценных бумаг, иностранной валюты, товарно-сырьевых рынков А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов</p>	<p>УК- 5.3. Способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><i>Знания:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-4 УК-5.3. Кодексы профессиональных и этических принципов в области связей с инвесторами (А/02.6) <i>Навыки и (или)опыт деятельности:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-6УК-5.3. Организация сбора, обработки и анализа информации, в том числе с применением социологических, маркетинговых исследований(А/01.6)</p>
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов ПС 08.015 «Специалист по корпоративному кредитованию» -А.Обеспечение проведения сделок кредитования корпоративных заемщиков А/01.6Подготовка сделок кредитования</p>	<p>УК-9.2 Способен строить диалог в социальной и профессиональной сфере, демонстрировать толерантное отношение по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p><i>Знание:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-2 УК-9.2Этика делового общения(А/02.6) ПС-08.015Специалист по корпоративному кредитованию ИД-3 УК-9.2Методы эффективной деловой коммуникацииА/07.6 ИД-4УК-9.2Правила делового общения с заемщиками (А/01.6, А/02.6, А/03.6, А/04.6, А/05.6, А/06.6) <i>Умения:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-5УК-9.2Организовывать и проводить деловые переговорыА/02.6 <i>Навыки и (или)опыт деятельности:</i> ПС-08.015Специалист по корпоративному кредитованию ИД-10 УК-9.2Консультирование участников кредитной сделкиА/03.6</p>

корпоративных заемщиков А/02.6 Оценка платежеспособности и кредитоспособности потенциального корпоративного заемщика А/03.6 Подготовка и заключение кредитного договора с корпоративным клиентом А/04.6 Контроль исполнения условий кредитного договора с корпоративным клиентом А/05.6 Работа с корпоративными заемщиками на этапе возникновения просроченной задолженности А/06.6 Оценка эффективности каналов продвижения, продаж кредитных продуктов корпоративным клиентам		
---	--	--

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «38.03.01 Экономика», направленность (профиль) «Финансы и кредит»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1.	Менеджмент	Противодействие коррупции
2.	Методы принятия управленческих решений	Стратегический менеджмент
3.	Организация предпринимательской деятельности	Производственный менеджмент
4.		Финансовый менеджмент
5.		Финансовый контроль

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**38.03.01 Экономика**»;
- Учебного плана направления подготовки «**38.03.01 Экономика**» направленность (профиль) «**Финансы и кредит**» 2021, 2022 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоёмкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общие представления о деловой коммуникации	36	6	6	24	ИД-1 УК-3.1., ИД-11 УК-4.2 , ИД-2 УК-4.2
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	36	6	6	24	ИД-6УК-3.1., ИД-11УК-3.1., ИД-1 УК-4.2, ИД-13УК-4.2, ИД-2 УК-9.2
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	36	6	6	24	ИД-2УК-3.2., ИД-3 УК-4.2 , ИД-4 УК-5.3. , ИД-3 УК-9.2
4	Основы подготовки и проведения переговоров	36	6	6	24	ИД-3 УК-3.2., ИД-4УК-4.2, ИД-6УК-5.3., ИД-5УК-9.2, ИД-10 УК-9.2
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	32	6	6	20	ИД-5УК-3.2., ИД-7УК-4.2 , ИД-4УК-9.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		36				
Итого		216	32	32	116	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоёмкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общие представления о деловой коммуникации	42	2		40	ИД-1 УК-3.1., ИД-11 УК-4.2 , ИД-2 УК-4.2
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	44	2	2	40	ИД-6УК-3.1., ИД-11УК-3.1., ИД-1 УК-4.2, ИД-13УК-4.2, ИД-2 УК-9.2
3	Публичное выступление. Подготовка	44	2	2	40	ИД-2УК-3.2.,

	и проведение презентаций					ИД-3 УК-4.2 , ИД-4 УК-5.3. , ИД-3 УК-9.2
4	Основы подготовки и проведения переговоров	44	2	2	40	ИД-3 УК-3.2., ИД-4УК-4.2, ИД-6УК-5.3., ИД-5УК-9.2, ИД-10 УК-9.2
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	31	4	2	27	ИД-5УК-3.2., ИД-7УК-4.2 , ИД-4УК-9.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9				
Итого		108	12		8	187

Очно-заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	
1	Общие представления о деловой коммуникации	36	4	4	28	ИД-1 УК-3.1., ИД-11 УК-4.2 , ИД-2 УК-4.2	
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	36	4	4	28	ИД-6УК-3.1., ИД-11УК-3.1., ИД-1 УК-4.2, ИД-13УК-4.2, ИД-2 УК-9.2	
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	36	4	4	28	ИД-2УК-3.2., ИД-3 УК-4.2 , ИД-4 УК-5.3. , ИД-3 УК-9.2	
4	Основы подготовки и проведения переговоров	32	2	2	28	ИД-3 УК-3.2., ИД-4УК-4.2, ИД-6УК-5.3., ИД-5УК-9.2, ИД-10 УК-9.2	
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	22	2	2	18	ИД-5УК-3.2., ИД-7УК-4.2 , ИД-4УК-9.2	
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		54					
Итого		108	16	16	130		

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Общие представления о деловой коммуникации

Структура процесса коммуникации. Понятие о деловой коммуникации. Вербальные и невербальные компоненты коммуникативного процесса. Информационный шум и его источники. Критерии эффективности деловой коммуникации. Коммуникативные умения и их развитие.

Тема 2. Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации

Слушание, техника активного слушания. Чтение (цели, схема чтения документов). Правильное ведение записей и заметок. Эффективная речь. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы. Принципы составления деловых документов. Коммуникативные барьеры. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Кинесические средства коммуникации. Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Внешняя поза и внутренняя позиция. Зоны и дистанции. Сигналы дистанции.

Тема 3. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций

Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий.

Тема 4. Основы подготовки и проведения переговоров

Переговоры как разрешение конфликта. Стили поведения в конфликте. Этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, переговоры, реализация доверенностей. Стратегии ведения переговоров.

Тема 5. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения

Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Эффективные модели поведения. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

Сущность корпоративной этики. Взаимное доверие как основа корпоративной этики. Этические принципы и нормы ведения дел. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1-3	Общие представления о деловой коммуникации
СЗ 4-6	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации
СЗ 7-9	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций
СЗ 10-12	Основы подготовки и проведения переговоров
СЗ 13-16	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации

СЗ 2	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций
СЗ 3	Основы подготовки и проведения переговоров
СЗ 4	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения

Очно-заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1-2	Общие представления о деловой коммуникации
СЗ 3-4	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации
СЗ 5-6	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций
СЗ 7	Основы подготовки и проведения переговоров
СЗ 8	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебног о заняти я	Форма / Методы интерактивног о обучения	% учебно го времен и
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	Л	Лекция-ситуация	100
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	Л	Лекция-ситуация	100
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	Л	Лекция-ситуация	100
4	Основы подготовки и проведения переговоров	СЗ	Дискуссия	100
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	СЗ	Дискуссия	100
Итого %				31,25%

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебног о заняти я	Форма / Методы интерактивног о обучения	% учебно го времен и
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	Л	Лекция-ситуация	100
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	Л	Лекция-ситуация	100
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	Л	Лекция-ситуация	100
Итого %				55%

Очно-заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебног о занятия	Форма / Методы интерактивног о обучения	% учебног о времен и
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	Л	Лекция-ситуация	100
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	Л	Лекция-ситуация	100
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	Л	Лекция-ситуация	100
Итого %				55%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Общие представления о деловой коммуникации	1,2,3,4,5,6	1,2,3,4,5,6
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	7, 8	1,2,3,4,5,6
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	9,10,11,12,13,14,15,16	1,2,3,4,5,6
4	Основы подготовки и проведения переговоров	17,18,19	1,2,3,4,5,6
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	20,21,22,23	1,2,3,4,5,6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Механизмы и принципы общения в коллективе.
2. Основы деловой риторики в рамках нахождения организационно-управленческие решений.
3. Имидж как средство делового общения.
4. Микротехники общения с использованием отечественных и зарубежных источников информации.
5. Технологии создания имиджа.
6. Организационная коммуникация.
7. Психологическая культура делового общения.
8. Вербальное общение.
9. Культура речи в деловом общении.
10. Культура дискуссии.
11. Общие принципы построения межличностного общения.
12. Этические проблемы корпоративных отношений.
13. Взаимное доверие как основа корпоративной этики.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов общей профессиональной образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации	ЛС	УО	ПРВ	ИД-1 УК-3.1., ИД-11 УК-4.2 , ИД-2 УК-4.2
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	ЛС	УО	ПРВ	ИД-6УК-3.1., ИД-11УК-3.1., ИД-1 УК-4.2, ИД-13УК-4.2, ИД-2 УК-9.2
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	ЛС	УО	ПРВ	ИД-2УК-3.2., ИД-3 УК-4.2 , ИД-4 УК-5.3. , ИД-3 УК-9.2
4	Основы подготовки и проведения переговоров	УО	Д	ПРВ	ИД-3 УК-3.2., ИД-4УК-4.2, ИД-6УК-5.3., ИД-5УК-9.2, ИД-10 УК-9.2
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	УО	Д	ПРВ	ИД-5УК-3.2., ИД-7УК-4.2 , ИД-4УК-9.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации	ЛС		ПРВ	ИД-1 УК-3.1., ИД-11 УК-4.2 , ИД-2 УК-4.2
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	ЛС	УО	ПРВ	ИД-6УК-3.1., ИД-11УК-3.1.,

					ИД-1 УК-4.2, ИД-13УК-4.2, ИД-2 УК-9.2
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	ЛС	УО	ПРВ	ИД-2УК-3.2., ИД-3 УК-4.2 , ИД-4 УК-5.3. , ИД-3 УК-9.2
4	Основы подготовки и проведения переговоров	УО	Д	ПРВ	ИД-3 УК-3.2., ИД-4УК-4.2, ИД-6УК-5.3., ИД-5УК-9.2, ИД-10 УК-9.2
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	УО	Д	ПРВ	ИД-5УК-3.2., ИД-7УК-4.2 , ИД-4УК-9.2

Очно-заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации	ЛС	УО	ПРВ	ИД-1 УК-3.1., ИД-11 УК-4.2 , ИД-2 УК-4.2
2	Вербальные и невербальные методы получения и передачи информации	ЛС	УО	ПРВ	ИД-6УК-3.1., ИД-11УК-3.1., ИД-1 УК-4.2, ИД-13УК-4.2, ИД-2 УК-9.2
3	Публичное выступление. Подготовка и проведение презентаций	ЛС	УО	ПРВ	ИД-2УК-3.2., ИД-3 УК-4.2 , ИД-4 УК-5.3. , ИД-3 УК-9.2
4	Основы подготовки и проведения переговоров	УО	Д	ПРВ	ИД-3 УК-3.2., ИД-4УК-4.2, ИД-6УК-5.3., ИД-5УК-9.2, ИД-10 УК-9.2
5	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Этика делового общения	УО	Д	ПРВ	ИД-5УК-3.2., ИД-7УК-4.2 , ИД-4УК-9.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

ЛС – Лекция-ситуация

Д – Дискуссия

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Темы рефератов, докладов, эссе

1. Особенности мультинациональных деловых коммуникаций.
2. Коммуникационная политика организации в отношении персонала.
3. Коммуникационная политика мультинациональных концернов на фоне глобализации.
4. Организация связей с общественностью в промышленности.
5. Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью в силовых структурах.
6. Фирменный стиль как элемент корпоративной идентичности.
7. Формирование и продвижение корпоративного имиджа.
8. Функционирование PR-отдела в структуре предприятия.
9. Формирование корпоративной культуры компании средствами PR.
10. Повышение конкурентоспособности компании средствами PR.
11. Анализ функционирования пресс-службы в структуре PR-отдела.
12. Управление коммуникациями и осуществление PR в организации.
13. Этические проблемы коммуникационного менеджмента и PR организации.

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Структура процесса коммуникации.
2. Критерии эффективности деловой коммуникации в призме развития способностей к самоорганизации и самообразованию.
3. Слушание, техника активного слушания.
4. Чтение (цели, схема чтения документов).
5. Эффективная речь. Различия между устной и письменной речью.
6. Письменные материалы. Принципы составления деловых документов.
7. Коммуникативные барьеры. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.
8. Кинесические средства коммуникации. Язык тела.
9. Страх публичного выступления и пути его преодоления как инструмент нахождения организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности.
10. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
11. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения.
12. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах.
13. Переговоры как разрешение конфликта. Этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, переговоры, реализация доверенностей.
14. Стратегии ведения переговоров.
15. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление.
16. Сущность корпоративной этики. Взаимное доверие как основа корпоративной этики.
17. Этические принципы и нормы ведения дел в корреляции с действующей нормативно – правовой базой.
18. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Васильева Е.Ю. Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие / Васильева Е.Ю., Сергиевская Н.В.. — Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-7264-2126-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/101795.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / . — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 80 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102916.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/102916>

3. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О.С. Звягинцева [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109384.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6.2. Дополнительная литература

4. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>

5. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

6. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru/>— Консультант Плюс
2. <http://www.garant.ru/>— Гарант
3. Программное обеспечение для организации конференции: ZOOM

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по факультативной дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловые переговоры» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул. Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции: ZOOM.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению факультативной дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и др. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа факультативной дисциплины

Бизнес-коммуникации и деловые переговоры

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Чумакова Екатерина Александровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)