

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.05 Технологии эффективных коммуникаций

42.04.05 Медиакоммуникации

«Медиаменеджмент и связи с общественностью в государственных и бизнес-структурах»

Заочная форма обучения

Год набора - 2026

Барнаул

Автор(ы)–составитель(и):

Внучкова Т.Н., к.фил.н., доцент кафедры медиакоммуникаций, русского языка и риторики.

Заведующий кафедрой:

Гончарова Наталья Петровна, к.соц.н., и.о. заведующего кафедрой медиакоммуникаций, русского языка и риторики Алтайского филиала РАНХиГС

Рабочая программа дисциплины Б1.О.05 Технологии эффективных коммуникаций одобрена на заседании кафедры медиакоммуникаций, русского языка и риторики

протокол №1 от «27» августа 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	3
2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3.Содержание и структура дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	Ошибка! Закладка не определена.
5.Методические материалы по освоению дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.
6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	Ошибка! Закладка не определена.
7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	29

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

Дисциплина Б1.О.05 Технологии эффективных коммуникаций обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и эквизиты С (при аличии)**	Код компетенции **	Наименован ие Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовате льный результат **
	УК-4.	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и академической среде на русском и иностранном языках	УК-4.1 З-1 Знает технологии коммуникативного взаимодействия на русском и иностранном языках УК-4.1 У-1 Умеет применять коммуникативные технологии при поиске и анализе данных, используя современные прикладные системы и базы данных. УК-4.1 Н-1 Владеет коммуникативно-речевыми умениями и навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, в том числе на иностранно

					м языке с соблюдение м норм произношен ия, грамматики и речевого этикета делового общения
--	--	--	--	--	--

4. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объем дисциплины составляет – 2 з.е., 71 академических час

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) на заочной форме обучения составляет 10 академических часов, из них лекции 6 академических часов, практические занятия – 2 академических часа, консультации – 2 академических часа, контроль – 36 академических часа. на самостоятельную работу обучающихся количество астрономических и соответствующих им академических часов составляет – 26 академических час

Дисциплина Б1.О.05 «Технологии эффективных коммуникаций» относится к обязательной части Блока 1 и в соответствии с учебным планом осваивается на 1 курсе заочной формы обучения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

заочная форма обучения (оставить нужное)

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тЭК	К о н т р о л ь	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Предмет и задачи дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций»		1			1				12			7	Опрос, практическое задание	

Тема 2	Этика и этикет деловых коммуник аций Психолог ия деловых коммуник аций Конфликт ы в деловой коммуник ации и пути их разрешен ия		1			1				12			7	Опрос, практическое задание
Тема 3	Публично е выступле ние как вид деловой коммуник ации Деловые переговор ы. Деловые беседы и совещани я		2							12			6	Опрос, практическое задание

Тема 4	Современные технологии и работы с документами как деловая коммуникация		2										6	Опрос, практическое задание
Промежуточная аттестация														экзамен
Итого	108		6			2			2	36			26	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Содержание дисциплины

/п	Наименование тем	Содержание тем
	Предмет и задачи дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций»	Предмет дисциплины «Деловые коммуникации». Понятие «коммуникация». Деловые коммуникации как социальнопсихологическая проблема. Знание основных правил делового общения и практический успех в деловой деятельности. Деловое общение как наука и искусство. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций.
	Этика и этикет деловых коммуникаций Психология деловых коммуникаций Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении. Нравственные основы делового общения. Противоречивая сущность мотивации делового общения. Этические механизмы организации делового общения и этические нормы общения. Личность и общение. Деловая этика как средство повышения эффективности производства. Универсальные этические и психологические нормы и принципы. Справедливость, честность, благородство, достоинство, свобода, ответственность, обязательность, трудолюбие как основы деловых отношений в цивилизованном обществе. Сущность и значение делового этикета. Особенности делового этикета. Профессиональный этикет. Правила поведения на рабочем месте. Правила делового этикета: коллеги, руководители, подчиненные, секретари, клиенты. Правила приветствий. Правила речевого этикета. Содержание и образ речи. Письменная речь. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности, документирование договорноправовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов. Рекомендации к изложению текстов деловой документации. Правила общения по телефону. Образ делового человека. Культура одежды делового мужчины и деловой женщины. Оборудование современного офиса. Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Рефлексия. Идентификация. Самоподача в общении. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы воздействия на окружающих в процессе общения. Психическая структура личности и деловые отношения. Интроверты и экстраверты в деловом общении. Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики в деловом общении. Психологические типы деловых собеседников и приемы общения с ними. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях. Базовые психологические установки. Социально-психологические стереотипы и их значение в

		<p>трудовой деятельности. Психология и общество. Экономическая, правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты, профессиональная психология.</p> <p>Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Конкуренция как вид конфликтной ситуации. Виды конфликтов. Диагностика конфликтов. Границы конфликта. Стадии развития конфликта. Личностные особенности возникновения конфликтов. Групповые особенности возникновения конфликтов. Методы управления и предупреждения конфликтов (внутриличностные, структурные). Тактика поведения в конфликте. Решение конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.</p>
	<p>Публичное выступление как вид деловой коммуникации</p> <p>Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания</p>	<p>Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений.</p> <p>Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для предпринимательской деятельности. Организация переговоров. Диагностика положения дел. Характер переговоров. Определение целей и возможных результатов. Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы. Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций.</p> <p>Техника ведения переговоров. Выбор метода ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; асимметричное решение). Тактические приемы, применяемые на переговорах. Психологические особенности переговоров. Установление рабочих отношений с партнером. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Сущность деловых бесед, их специфика. Виды деловых бесед. Подготовка к деловой беседе. Сущность и принципы проведения деловых совещаний. Классификация совещаний. Обязанности руководителя совещания. Поведение участников совещания.</p>
	<p>Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация</p>	<p>Юридическое значение документа. Унификация и стандартизация управленческих документов. Основные требования к составлению документов: должностная инструкция, приказ, протокол, акт, докладные и служебные записки. Классификация документов. Организационные документы: уставы, положения, инструкции.</p> <p>Распорядительные документы: приказы, указания, распоряжения, решения. Информационно-справочная документация. Оформление актов, справок, объяснительных записок, протокола. Организация документооборота. Документооборот, его количественные и качественные характеристики. Систематизация и обеспечение сохранности</p>

		<p>документов. Разработка и ведение номенклатуры дел. Правила формирования и ведения дел. Хранение документов до передачи в архив. Внедрение систем электронного документооборота. Электронные документы. Особенности организации работы с электронными документами, подписанными электронной подписью. Культура делового письма. Язык служебных документов. Особенности официально-делового стиля. Классификация деловой переписки. Деловые письма. Оформление деловых писем. Разновидности деловых писем. Культура и этикет деловой переписки. Правила составления текстов деловых писем. Типичные ошибки в составлении текстов документов.</p>
--	--	---

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1 Оценочные материалы по дисциплине (наименование) входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3 Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно

из нескольких вариантов предложенных		<p>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Ответ считается верным:</p> <p>1. Отсутствие фактических ошибок.</p> <p>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</p> <p>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</p> <p>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</p>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС¹

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 аллов	100 аллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Опрос, практическое задание

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1 Предмет и задачи дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций»

Вопрос 1 Какие цели ставит перед собой дисциплина «Технологии эффективных коммуникаций»?

Ответ: Дисциплина направлена на освоение теоретических основ и практических навыков эффективного общения. Она помогает развивать умение устанавливать контакт с людьми, убеждать и аргументированно вести диалог. Овладение технологиями коммуникаций особенно важно в профессиональной среде, где успех часто зависит от умения правильно выразить мысли и идеи.

Вопрос 2 Перечислите основные составляющие успешного общения.

¹ БРС при изучении данной дисциплины не применяется.

Ответ: Основными составляющими успешного общения являются ясность изложения, эмпатия, активное слушание, умение понимать невербальные сигналы и грамотно реагировать на критику. Важно учитывать контекст разговора, настроение собеседников и адаптироваться к разным ситуациям. Умение управлять эмоциями и стрессоустойчивость также способствуют эффективному обмену информацией.

Вопрос 3 Какие барьеры могут препятствовать эффективному общению?

Ответ: Барьеры общения включают недостаточное понимание целей беседы, плохую обратную связь, предвзятое отношение, культурные различия и отсутствие доверия. Часто причиной проблем становятся искажённые интерпретации высказываний, личные предубеждения или низкий уровень коммуникативной компетентности. Устранение этих препятствий требует внимательного отношения к деталям и постоянного совершенствования навыков общения.

Вопрос 4 Опишите, как технологии современных коммуникаций (телефон, интернет, мессенджеры) повлияли на качество общения.

Ответ: Современные технологии значительно ускорили и упростили доступ к информации, позволив людям общаться практически мгновенно и на расстоянии. Однако они породили новые трудности, такие как недостаток личного контакта, неправильное толкование электронных сообщений и перегрузка информацией. Поэтому важным стало умение эффективно пользоваться новыми каналами коммуникации, сохраняя чёткое понимание целей и значения каждой конкретной встречи или разговора.

Вопрос 5 Выберите правильные утверждения о предмете и задачах дисциплины «Технологии эффективных коммуникаций».

А. Основной задачей дисциплины является развитие профессиональных компетенций в области межличностного общения.

В. Технологии эффективных коммуникаций ориентированы исключительно на улучшение устного общения.

С. Курс охватывает теорию и практику эффективного общения, включая управление конфликтами и переговоры.

Д. Технология эффективных коммуникаций важна только для менеджеров высшего звена.

Правильные ответы: А, С

Вопрос 6 Установите соответствие между компонентами эффективного общения и их описанием:

Компоненты	Описание
------------	----------

Эмпатия	Способность понимать чувства и потребности другого человека
---------	---

Активное слушание	Концентрация внимания на словах собеседника и предоставление обратной связи
-------------------	---

Аргументация	Предоставление обоснованных доказательств своей точки зрения
--------------	--

Обратная связь	Получение отклика от собеседника на сказанное вами
----------------	--

Правильное соответствие: Эмпатия — Способность понимать чувства и потребности другого человека; Активное слушание — Концентрация внимания на словах собеседника и предоставление обратной связи; Аргументация — Предоставление обоснованных доказательств своей точки зрения; Обратная связь — Получение отклика от собеседника на сказанное вами

Вопрос 7 Включает ли дисциплина «Технологии эффективных коммуникаций» изучение способов разрешения конфликтов? Да.

Вопрос 8 Можно ли утверждать, что эффективное общение ограничивается только вербальной передачей информации? Нет.

Вопрос 9 Необходимо ли знание принципов активного слушания для успешной коммуникации? Да.

Вопрос 10 Ограничиваются ли технологии эффективных коммуникаций только корпоративной средой? Нет.

Тема 2 Этика и этикет деловых коммуникаций. Психология деловых коммуникаций. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения

Вопрос 1: Какие основные принципы этики и этикета деловых коммуникаций необходимо соблюдать для поддержания позитивного имиджа организации?

Ответ: Основные принципы включают уважение к партнёрам, честность и открытость в общении, соблюдение конфиденциальности, пунктуальность и аккуратность в оформлении документации. Нужно избегать двусмысленных высказываний и проявлять внимательность к потребностям и интересам сторон. Важна культура делового письма и грамотность в общении.

Вопрос 2: Как психология деловых коммуникаций объясняет возникновение разногласий и конфликтов между сотрудниками организаций?

Ответ: Разногласия могут возникать вследствие различий в ценностях, целях, интересах сотрудников, а также из-за недостатков в управлении персоналом. Человеческая природа склонна воспринимать ситуацию избирательно, иногда неправильно интерпретируя поступки коллег. Конфликт может развиваться из-за недостатка взаимопонимания и низкого уровня коммуникативного мастерства работников.

Вопрос 3: Назовите основные причины возникновения конфликтов в деловой сфере и укажите возможные пути их предотвращения.

Ответ: Причины конфликтов включают борьбу за власть, ресурсные ограничения, конкуренцию внутри коллектива, плохое руководство и недостаток информирования сотрудников. Чтобы предотвратить конфликты, полезно наладить систему прозрачного распределения ресурсов, повысить квалификацию персонала в плане управления конфликтами, поощрять командную работу и стимулировать конструктивное обсуждение вопросов.

Вопрос 4: Какие рекомендации можно дать руководителю для эффективного урегулирования конфликта среди подчинённых?

Ответ: Руководитель должен сохранять объективность и спокойствие, выслушивать обе стороны конфликта, стараясь понять суть претензий. Полезно организовать встречу для открытого обсуждения проблемы, предлагая сторонам компромиссные решения. Также важно разработать меры профилактики будущих конфликтов путём введения корпоративных стандартов и тренингов по развитию навыков переговоров и сотрудничества.

Вопрос 5: Какие два принципа относятся к этическим нормам деловых коммуникаций?

- А. Ясность изложения
- Б. Корректность и уважительное обращение
- В. Открытость и прозрачность намерений
- Г. Повышение голоса в споре

Правильные ответы: Б, В

Вопрос 6: Расположите этапы урегулирования конфликта в правильной последовательности:

- Определение сути конфликта
 - Анализ позиций обеих сторон
 - Принятие решений и достижение компромисса
 - Проведение примирительной встречи
- Правильная последовательность: 1 → 2 → 4 → 3

Вопрос 7 Нужно ли соблюдать строгие стандарты в деловой переписке, соблюдая структуру и форму обращения? Ответ: Да.

Вопрос 8 Могут ли личные симпатии или антипатии влиять на профессиональные взаимоотношения в коллективе? Ответ: Да.

Вопрос 9 Следует ли открыто критиковать сотрудника публично, чтобы показать остальным негативное отношение руководства? Ответ: Нет.

Вопрос 10 Обязательно ли проводить профилактику возможных конфликтов в организациях, используя тренинги и программы обучения? Ответ: Да.

Тема 3 Публичное выступление как вид деловой коммуникации. Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания

Вопрос 1 Какие основные компоненты публичного выступления делают его эффективным средством деловой коммуникации?

Ответ: Эффективное публичное выступление должно включать четкую структуру, уверенность оратора, хорошее владение материалом и умение удерживать внимание аудитории. Важны правильная подача материала, яркая визуализация и интерактивное взаимодействие с аудиторией. Хорошо подготовленное выступление способствует достижению поставленных целей и укреплению профессионального имиджа докладчика.

Вопрос 2 Какие психологические аспекты следует учитывать при проведении деловых переговоров?

Ответ: Деловые переговоры требуют учета таких психологических моментов, как установка на сотрудничество, умение контролировать эмоции, готовность идти на уступки и находить компромиссные решения. Важно помнить о невербальном поведении партнеров, распознавать скрытые мотивы и уметь выстраивать доверительный контакт. Правильная оценка состояния оппонентов и учет культурного фона существенно повышают шансы на успешный исход переговоров.

Вопрос 3 Какие виды деловых бесед выделяются в современной практике менеджмента?

Ответ: Среди видов деловых бесед выделяют предварительную подготовку, проведение консультаций, инструктаж сотрудников, принятие решений и урегулирование споров. Особенностью деловых бесед является нацеленность на получение конкретных результатов и необходимость четкого планирования этапов общения. Грамотно организованная деловая беседа способствует улучшению качества принимаемых управленческих решений и повышению эффективности бизнеса.

Вопрос 4 Какие критерии определяют успешность проведения совещаний в организации?

Ответ: Критерии успеха совещания включают своевременность подготовки материалов, наличие четких целей и планов мероприятий, вовлечение всех заинтересованных лиц и оптимизацию рабочего времени. Совещание считается успешным, если оно позволило принять важные решения, разрешить возникшие проблемы и способствовать сплочённости команды. Важным показателем также является выполнение принятых решений после завершения мероприятия.

Вопрос 5: Выберите верные утверждения о публичном выступлении как виде деловой коммуникации:

А. Выступление должно быть заранее спланировано и подготовлено.

В. Главное требование к выступающему — высокая скорость подачи информации.

С. Публичное выступление призвано убедить аудиторию и достичь поставленной цели.

Д. Выступающий должен демонстрировать неуверенность, чтобы аудитория почувствовала близость.

Правильные ответы: А, С

Вопрос 6: Установите правильную последовательность этапов чного делового совещания:

Постановка целей и задач совещания

Выработка рекомендаций и принятие решений
Подведение итогов и фиксация достигнутых договоренностей
Презентация актуальной информации участниками

Вопрос 7 Нужно ли готовиться заранее к публичному выступлению, даже если тема знакома? Ответ: Да.

Вопрос 8 Целесообразно ли повышать голос и применять агрессивные приёмы в деловых переговорах? Ответ: Нет.

Вопрос 9 Допустимо ли отклоняться от плана в ходе деловой беседы, если возникла важная дополнительная тема? Ответ: Да.

Вопрос 10 Обязательна ли запись решений, принятых на совещании, для дальнейшего контроля исполнения? Ответ: Да.

Тема 4 Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация

Вопрос 1 Какие современные инструменты автоматизации документооборота наиболее эффективны для оптимизации бизнес-процессов?

Ответ: Наиболее популярными инструментами являются электронные архивы, системы электронного документооборота (EDMS), облачные сервисы хранения данных и ERP-системы. Они обеспечивают быстрый доступ к документам, упрощают их обработку и снижают риск потери важной информации. Применение цифровых подписей и защищенных каналов передачи улучшает безопасность передаваемых данных.

Вопрос 2 Какие преимущества получают компании, внедряющие цифровые технологии для работы с документами?

Ответ: Компании сокращают затраты на хранение бумажных архивов, уменьшают временные издержки на обработку и согласование документов. Автоматизация снижает вероятность ошибок и ускоряет внутренние процедуры принятия решений. Благодаря цифровизации повышается общая производительность труда и улучшается качество обслуживания клиентов.

Вопрос 3: Каким образом внедрение современных технологий улучшает взаимодействие между отделами предприятия?

Ответ: Цифровые системы предоставляют общий доступ к необходимым данным, позволяя сотрудникам оперативно получать нужную информацию. Интеграция сервисов облегчает совместную работу над проектами и координацию усилий разных подразделений. Электронные уведомления и автоматические напоминания помогают избежать задержек и повысить ответственность исполнителей.

Вопрос 4: Какие риски сопровождают переход компаний на электронный документооборот?

Ответ: Одним из рисков является угроза утечки конфиденциальной информации при нарушении защиты сети. Переход на новую технологию требует дополнительного обучения сотрудников, что влечет расходы на переобучение кадров. Возможны сбои в работе новых систем, что временно замедляет рабочие процессы.

Вопрос 5: Какие преимущества получает компания, внедрившая систему электронного документооборота (СЭД)?

- A. Сокращение расходов на бумагу и печать.
- B. Увеличение затрат на обслуживание оборудования.
- C. Улучшение управляемости и контроля над процессом согласования документов.
- D. Замедление процесса обработки заявок и договоров.

Правильные ответы: A, C

Вопрос 6: Расположите шаги внедрения системы электронного документооборота в правильном порядке:

- Выбор подходящего программного обеспечения.
- Оценка текущих бизнес-процессов и потребностей компании.
- Настройка и интеграция выбранной системы.

Обучение пользователей и запуск пилотного проекта.

Правильная последовательность: 2 → 1 → 3 → 4

Вопрос 7: Улучшают ли современные технологии работы с документами эффективность бизнеса? Ответ: Да.

Вопрос 8: Требуется ли дополнительное обучение сотрудников при переходе на электронный документооборот? Ответ: Да.

Вопрос 9: Возможно ли полное исключение бумажных документов при полном переводе на электронную систему документооборота? Ответ: Нет.

Вопрос 10: Приводят ли сбои в системах электронного документооборота к временным трудностям в работе организации? Ответ: Да.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,5	50
КТ 2	100	0,5	50
Итого:	x	1	100

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

Контрольная точка 1

Ответьте на вопросы:

1. Этикет и этика деловых коммуникаций

Какие основные правила этикета применяются в деловой переписке?

Определите понятие «деловая этика» и перечислите её основные принципы.

Объясните разницу между деловыми манерами и правилами хорошего тона.

Дайте характеристику основным принципам построения успешных взаимоотношений в деловой среде.

2. Психология деловых коммуникаций

Охарактеризуйте влияние эмоций на ведение переговоров.

Какие психологические феномены влияют на восприятие информации в деловой коммуникации?

Расскажите о значении первого впечатления в установлении рабочих контактов.

Перечислите базовые принципы психологической готовности к переговорам.

3. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения

Что вызывает большинство конфликтов в деловой коммуникации?

Опишите алгоритм преодоления конфронтационной ситуации в рабочей среде.

Какое значение имеют навыки активного слушания в разрешении конфликтов?

Назовите четыре основных метода выхода из конфликтных ситуаций в деловом взаимодействии.

Ключи:

1.1. Правила этикета в деловой переписке:

Правила этикета деловой переписки подразумевают следующее:

Адекватный приветственный тон («Здравствуйте», «Добрый день»).

Лаконичность и точность содержания писем.

Обращение по имени-отчеству или должности, в зависимости от формата общения.

Отсутствие грубости, пренебрежительного тона и ненормативной лексики.

2.2. Значение первого впечатления:

Первое впечатление играет ключевую роль в создании благоприятного климата общения.

Оно складывается на основе внешности, манеры держаться, интонации голоса и способа подачи информации. Первоначальная положительная оценка создаёт основу для дальнейших положительных впечатлений и укрепления доверия.

3.3. Алгоритм преодоления конфронтационной ситуации:

Алгоритм включает следующие шаги:

Признание наличия конфликта и желание обсудить проблему.

Проявление терпимости и уважения к мнению противоположной стороны.

Совместный поиск приемлемого решения.

Согласование итогов обсуждения и заключение соглашения.

Контрольная точка 2

1. Перечислите основные этапы подготовки к публичному выступлению и поясните важность каждого этапа.

Ответ: Основные этапы подготовки к публичному выступлению включают:

Определение целевой аудитории и постановку целей выступления.

Сбор и систематизация необходимой информации.

Создание структуры выступления и написание сценария.

Репетиция выступления и коррекция. Каждый этап важен, поскольку правильный подбор аудитории и целей обеспечит целевую направленность, собранная информация позволит подтвердить аргументы, структура сделает сообщение последовательным и логичным, репетиции устраняют ошибки и придают уверенности.

2. Тестовый вопрос: Выберите верные утверждения о деловом переговорном процессе:

а) Во время переговоров рекомендуется придерживаться жестких требований и не допускать компромиссов.

б) Успех переговоров обеспечивается соблюдением установленных процедур и протоколом встреч.

в) Общение на неофициальном уровне препятствует достижению соглашений.

г) Правильно выстроенная стратегия переговоров увеличивает шансы на выгодный исход.

Правильные ответы: б, г

3. Закрытый вопрос:

Является ли обязательством фиксировать итоги деловых совещаний документально?

Ответ: Да.

4.1.1. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен проводится в устной форме в виде ответа на билет, который включает теоретический вопрос и практическое задание.

На зачете обучающиеся самостоятельно готовят ответы на вопросы билета промежуточной аттестации по дисциплине.

Оценка знаний обучающегося носит комплексный характер и определяется:

–ответом на зачете;

–учебными достижениями в семестровый период.

Выполнение всех заданий текущего контроля является желательным для всех обучающихся.

Оценка знаний обучающегося является балльной («отлично»/ «хорошо» / «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»).

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.²

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической	0-19

² БРС при изучении данной дисциплины не применяется.

речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	
--	--

Шкала оценивания

Оценка	Описание шкалы
Отлично	У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
Хорошо	Ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Приемлемое умение самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества. Обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
Удовлетворительно	Ставится, если этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы не в полной мере. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала и в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере. Обучающийся показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач
Неудовлетворительно	Ставится, если обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не

	справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме
--	---

Методические материалы по освоению дисциплины

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

Формой самостоятельной работы может быть и подготовка доклада/написание эссе по теме, определяемой преподавателем или инициативно предлагаемой обучающимся и согласуемой с преподавателем. Подготовка доклада/эссе в принципе ведется подобно тому, как ведется изучение темы для работы на практическом занятии, только тема доклада всегда значительно уже темы занятия, здесь разрабатывается лишь часть выносимой на занятие проблематики, но зато рассмотрение этой части должно быть более глубоким. Поэтому нужно опираться на более широкий круг литературных источников, специально посвященных соответствующей теме.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Моделирование самостоятельной работы обучающихся:

1. Повторение пройденного теоретического материала.
2. Установление главных вопросов темы.
3. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме.

4. Упражнения, решение задач.
5. Анализ выполняемой деятельности и ее самооценка.
6. Приобретенные умения и навыки.
7. Составление вопросов по содержанию лекции.

Руководство выполнением самостоятельной работы обучающихся:

1. Текущее собеседование и контроль.
2. Консультации.

3. Анализ, рецензирование, оценка, коррективы СР.
4. Перекрестное рецензирование.
5. Подведение итогов и т. д.

Этапы и приемы СР:

1. Подбор рекомендуемой литературы.
2. Знакомство с вопросами плана семинарского занятия и методической разработки по данной теме.

3. Определение вопросов, по которым нужно прочитать или законспектировать литературу.

4. Составление схем, таблиц на основе текста лекций, учебника, монографии.

Комплекс средств обучения при самостоятельной работе обучающихся

1. Методические разработки для обучающихся с основным содержанием курса.
2. Дидактический раздаточный материал.
3. обзорный конспект лекций, вопросы лекции.
4. сборник задач, тесты (контрольные задания) и др.

Методы и формы организации самостоятельной работы обучающихся

При самостоятельной работе по подготовке к опросу, обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. В занятии участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию распределяется на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному занятию или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к занятию.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к занятию следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение. Тщательная подготовка к практическим занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: занятие пройдет так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, и др.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на занятии, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки.

6.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Типовые вопросы устного опроса:

Каковы основные правила делового общения?

Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой деятельности?

В чем суть теории межличностных отношений в трудовом коллективе?

Универсальные этические нормы и принципы и их отражение в деловых коммуникациях.

Основные правила делового общения по телефону.

История этики деловых коммуникаций.

История делового этикета.

В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?

Что является механизмами нравственной регуляции делового общения?

Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?

В чем заключается сущность понятия «справедливость»?

Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?

В чем состоит сущность делового этикета?

Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?

Каковы правила речевого этикета?

Каковы правила выбора одежды в деловом этикете?

Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?

Необходимость знания психологических качеств людей в деловом общении.

Базовые психологические установки в деловом общении.

Основные механизмы психологической защиты в рамках трудового коллектива.

Психологический компонент невербального делового общения.

Проблема лидерства в психологии делового общения

Специфика социально-психологического состава рабочей группы.

Какова психическая структура личности?

Кто такие экстраверты и интроверты и как они проявляют себя в деловом общении?

Что такое социально-психологические стереотипы?

Каковы психологические механизмы защиты в ходе делового общения?

Что такое экономическая и правовая психология?

Каковы психологические барьеры в общении?

Типовые темы докладов-презентаций:

Положительные и отрицательные стороны конфликтов в ходе деловой коммуникации.

Основные методы решения конфликтов.
 Демократический стиль руководства и разрешение конфликтов.
 Конформизм в группе.
 Стили руководства и проблема конфликтов.
 Виды конфликтов в деловом общении.
 Принципы поведения в конфликтных ситуациях.
 Каковы современные теории конфликтов?
 Каковы причины возникновения конфликтной ситуации?
 Какие виды конфликтов Вы знаете?
 Какие методы управления конфликтом, на Ваш взгляд, являются более эффективными?
 В чем состоит сущность компромисса при разрешении конфликта?
 Каковы характеристики понятий «конфликт» и «конфликтная ситуация»?
 Каковы основные причины конфликтов в организациях?
 Каковы основные методы предупреждения конфликтов?
 Каким образом власть в организации является инструментом управления?
 Каковы типичные ошибки руководителя в отношениях с подчиненными?
 Виды публичного выступления.
 Особенности публичного выступления.
 Особенности публичного выступления в деловой коммуникации в разных странах.
 Субъект-объектные отношения в публичном выступлении.
 Искусство риторики в публичном выступлении.
 В чем заключается подготовка к публичному выступлению?
 Какие основные типы ораторов вы знаете?
 Какие бывают типичные ошибки в ходе публичного выступления?
 Что в ходе публичного выступления не зависит от выступающего?
 Каков наиболее приемлемый стиль публичного выступления в различных ситуациях делового общения?
 В чем состоит информационная, психологическая, материальная подготовка к публичному выступлению?
 Каковы методы воздействия на аудиторию?
 Принципы оценки результатов деловых переговоров
 Условия проведения деловых переговоров
 Национальные стили деловых переговоров
 Деловые беседы по решению вопросов с персоналом
 Собеседование при приеме на работу
 Значение деловых совещаний в деловой коммуникации
 Основные стадии деловых переговоров
 Техники ведения переговоров
 Тактические приемы, применяемые на переговорах
 Этикет деловой беседы
 Принципы проведения деловых совещаний
 В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
 Что включает подготовка переговоров?
 На какие этапы делятся собственно переговоры?
 Что такое деловая беседа?
 Что представляет собой деловое совещание?
 Каковы возможные виды ведения переговоров?
 Как готовится место проведения переговоров?
 Каковы возможные итоги проведения переговоров?
 Каковы виды деловых бесед?
 Каковы виды деловых совещаний?

Каковы типы участников деловых совещаний и их роль?
 Регистрация и учет документов.
 Сдача документов в архив.
 Документирование организационно-распорядительной деятельности.
 Информационные технологии обработки документов.
 Системный подход к управлению электронными документами.
 Типовая технология работы с документами
 Что представляет собой документооборот в организации?
 Каковы принципы работы с входящей и исходящей корреспонденцией?
 Что такое электронный документооборот?
 Каковы виды документов, используемых в организации?
 Каковы требования к бланкам документов?
 Каков порядок работы с внутренними документами?
 Как организуется документооборот в организации?
 Каковы основы электронного документооборота?

Шкала оценивания

Описание шкалы	Оценка
У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	«Зачтено»
Ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Приемлемое умение самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества. Обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	
Ставится, если этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы не в полной мере. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала и в самостоятельном решении	

практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере. Обучающийся показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач	
Ставится, если обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме	«Не зачтено»

Выполнение всех заданий текущего контроля является желательным для всех обучающихся.

Оценка знаний обучающегося носит комплексный характер (по пятибалльной шкале) и определяется:

- ответом на зачете;
- достижениями в семестровый период.

Оценка проводится по следующим формам и методам контроля: выполнение практических заданий.

Критерии оценки практического задания (ПЗ):

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- правильное использование психологической терминологии, раскрытие основных признаков и характерных черт понятий, явлений, процессов;
- полнота и лаконичность ответа; четкость аргументации;
- глубина анализа психологических источников;
- степень использования научной и учебной литературы;
- умение применить положения психологической теории к конкретной практической ситуации и мотивировать сделанный выбор;
- логика и аргументированность изложения;
- корректное приведение примеров, аналогий, сравнений - работа с источниками, сбор материала;
- оформление текста протокола, создание презентационного материала;
- выступление с докладом перед аудиторией.

Критерии оценки устного опроса (О):

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;

–знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена

6.1. Основная литература

1. 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, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>.

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557645>.

3. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14309-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537250>

4. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 2. SMM, рынок M&A : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 501 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14314-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537412>

1.2. Дополнительная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722>.

2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469157>.

3. Голубкова, Е. Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. Н. Голубкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04357-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469011>.

4. Пигулевский, В. О. Дизайн визуальных коммуникаций : учебное пособие / В. О. Пигулевский, А. С. Стефаненко. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2021. —

441 с. — ISBN 978-5-4487-0765-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102235.html>.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Володина, Е. Е. Экономика организации в сфере инфокоммуникаций : учебно-методическое пособие / Е. Е. Володина, Е. В. Ипатова. — Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 26 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92491.html>.

2. Колкер, А. Б. Технологии сетевых коммуникаций : учебно-методическое пособие / А. Б. Колкер. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2016. — 92 с. — ISBN 978-5-7782-2870-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91559.html>.

6.4. Нормативные правовые документы

Использование не предполагается.

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://alt.ranepa.ru/> официальный сайт Алтайского филиала РАНХиГС.
2. <http://www.iprbookshop.ru/> Электронно-библиотечная система IPRbooks.
3. Справочно-информационные системы.
4. <http://pravo.ru/> Право.
5. <http://www.kodeks.ru/> Кодекс..
6. <http://www.consultant.ru/> Консультант Плюс
7. <https://focus.kontur.ru/> Контур фокус (использует данные из Росстата, ЕГРЮЛ и ЕГРИП, предлагает картотеку арбитражных дел, реестр госконтрактов и Статрегистр.).
8. <http://www.integrum.ru/> объединяет в себе не только справочно-информационную систему по компаниям, но и большой архив СМИ.
9. www.gramma.ru – электронные материалы по русскому языку и культуре письменной речи (правописание, лексические и грамматические нормы, составление научных текстов и документов), бесплатная справочная служба русского языка.
10. www.gramota.ru - электронные материалы по русскому языку и культуре речи, риторике, бесплатная справочная служба русского языка.
11. www.ruslang.ru – сайт Института русского языка им. В.В.Виноградова РАН.
12. www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения.
13. www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу пользователя), – российская национальная библиотека.
14. www.lib.pu.ru – библиотека СПбГУ.

6.6. Иные источники

15. Третьяк, Г. Е. Кризисные коммуникации - феномен социокультурной действительности [Текст] : монография / Третьяк Г. Е. - Москва : КНОРУС, 2018. - 136 с.
16. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Текст] : учебник и практикум / Жернакова М.Б. - Москва : Юрайт, 2016. - 370 с.

17. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник / Коноваленко М.Ю. -Москва: Юрайт, 2013. - 468 с.
18. Погодина, А. В. Социально смелая личность в реальном общении и интернет-коммуникации: анализ представлений людей разного возраста [Текст] / Погодина А.В. // Социальная психология и общество. - 2017. - 1. -с. 38-55.
19. Литвинова, Елена. Используйте каналы внутренних коммуникаций [Текст] / Е. Литвинова // Трудовое право. - 2019. - №2. - С. 37-41.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Алтайский филиал РАНХиГС имеет комплексное современное материально-техническое оснащение, призванное поддерживать разные форматы обучения и позволяющее кардинально трансформировать учебный процесс, выходя далеко за пределы традиционной лекционной модели. Филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещениями для самостоятельной работы студентов, а также специализированными помещениями, такими как электронный зал для самостоятельной работы, электронный зал для научно-исследовательской работы, компьютерный класс

Оснащение учебных аудиторий и иных помещений в Алтайском филиале РАНХиГС представлено современными технологиями и оборудованием, включая интерактивные панели и доски, системы видеоконференцсвязи, звуковое оборудование и высокоскоростной Wi-Fi, проекторы или ЖК-панели, а также удобную и эргономичную мебель. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением. При реализации дисциплины Б1.О.05 Технологии эффективных коммуникаций обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций используются следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы: Microsoft Office, Microsoft Windows