

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Реклама и связи с общественностью
<i>Код</i>	42.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Рекламные и маркетинговые коммуникации, PR
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Разработка и реализация проектов	УК-2
Общепрофессиональные	-	ОПК-5
Общепрофессиональные	-	ОПК-6
Профессиональные	-	ПК-4
Профессиональные	-	ПК-7

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Участвует в разработке проекта, определении его конечной цели, исходя из действующих правовых норм УК-2.2 Решает поставленную перед ним подцель проекта, через формулирование конкретных задач УК-2.3 Учитывает при решении поставленных задач трудовые и материальные ресурсы, ограничения проекта - сроки, стоимость, содержание УК-2.4 Реализует внутренние и внешние взаимодействия, предупреждает и разрешает конфликты УК-2.5 Владеет навыками работы оформления документации, публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта или проекта в целом
ОПК-5	Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из	ОПК-5.1 Учитывает политические, экономические факторы на глобальном, национальном и региональном уровнях ОПК-5.2 Определяет специфику коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной

	политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования	медиакоммуникационной системы при осуществлении своих профессиональных действий в сфере рекламы и связей с общественностью ОПК-5.3 Определяет тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира ОПК 5.4 Принимает во внимание этические нормы, регулирующие развитие различных медиакоммуникационных систем
ОПК-6	способность понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Уверенно работает с необходимым для профессиональной деятельности техническим оборудованием и программным обеспечением ОПК-6.2 Применяет современные цифровые устройства, платформы и программное обеспечение на всех этапах создания текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов ОПК-6.3 Использует современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии для создания текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов
ПК-4	Способность применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта	ПК-4.1 Использует основные маркетинговые инструменты при планировании производства и (или) реализации коммуникационного продукта ПК-4.2 Принимает участие в организации и выполнении маркетинговых исследований, направленных на разработку и реализацию коммуникационного продукта ПК-4.3 Осуществляет мониторинг обратной связи с разными целевыми группами
ПК-7	способность вести документацию по проектам и работам	ПК-7.1 Использует типовые алгоритмы проектов и кампаний в сфере рекламы и связей с общественностью ПК-7.2 Составляет основные документы по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью

		ПК-7.3 Использует результаты исследований для планирования рекламной или PR-кампании при создании коммуникационного продукта
--	--	--

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-2		
	-задачи и цели разнообразных проектов, связь между ними, способы решения и ожидаемые результаты -финансовую специфику различных социальных процессов -специфику построения внутренних и внешних коммуникаций компании	-планировать проект с учётом ресурсов и ограничений -выстраивать рабочие процессы в рамках организации спонсорских или фандрейзинговых проектов	-способами корректирования задач, возможностями их использования, совершенствования -навыками использования инновационных технологий в сфере поиска, получения и использования информации
Код компетенции	ОПК-5		
	-систему факторов и норм, регулирующих развитие разных медиакоммуникационных систем на глобальном, национальном и региональном уровнях -законы функционирования медиарынка, основные проблемы, их взаимосвязь с социальными процессами	-исполнять профессиональные действия с учетом закономерностей коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы -организовывать и контролировать выполнение плана коммуникаций	-навыками определения тенденций развития медиакоммуникационных систем -социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства
Код компетенции	ОПК-6		

	-правила применения технического оборудования и ПО при проектировании фандрайзинга, спонсоринга, краудфандинга -аналоговые и цифровые методы и каналы построения и продвижения благотворительности	-применять современные цифровые устройства, платформы и программное обеспечение на этапе создания фандрайзинговых и краудфандинговых платформ -анализировать процесс и устранять ошибки, возникающие при адаптации благотворительных платформ к разным типам устройств.	-актуальными в период создания и продвижения благотворительного проекта техническими средствами и информационно-коммуникационными технологиями -навыками исследования и оценки эффективности применения технических средств и информационно-коммуникационных технологий для продвижения благотворительности
Код компетенции	ПК-4		
	-основные маркетинговые инструменты при планировании производства и (или) реализации коммуникационного продукта	принимать участие в организации и выполнении маркетинговых исследований, направленных на разработку и реализацию коммуникационного продукта	навыками осуществления мониторинга обратной связи с разными целевыми группами
Код компетенции	ПК-7		
	сущность коммуникаций, специфику внутриорганизационных коммуникаций;	анализировать факторы, влияющие на эффективность коммуникаций и менеджмента в организациях; осуществлять коммуникационный менеджмент в организационной корпоративной культуре	способностью эффективно пользоваться различными каналами коммуникации для формирования асимметричного или диалогического общения - навыками грамотного составления документов, сопровождающих бизнес-процессы

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана ОПОП. Дисциплина «Деловые коммуникации» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими дисциплинами как: «Управление человеческими ресурсами», «Организационные основы деятельности отделов рекламы и связей с общественностью», «Паблик-релейшнз и реклама в коммерческих организациях» и др.

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции в профессиональной деятельности.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: авторский, проектный, маркетинговый, организационный, технологический.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Рекламные и маркетинговые коммуникации, PR

5. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Формы обучения			
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Заочная с применением ДОТ
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	4/144	4/144	4/144	4/144
Контактная работа:				
Занятия лекционного типа	16	16	8	2
Занятия семинарского типа	16	16	8	4
Промежуточная аттестация: Зачет с оценкой	0,15	0,1	4	4
Самостоятельная работа (СРС)	111,85	111,9	124	134

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самосто я- тельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семина ры	Лабора торные раб.	Иные занятия	
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	2		2				7

2.	Вербальные деловые коммуникации.	2		2				11,85
3.	Невербальные деловые коммуникации	2		2				12
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	2		2				15
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	2		2				15
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	2		2				15
7.	Деловые приемы и светские рауты.	2		2				18
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	2		2				18
	Итого	16		16				111,85
	Промежуточная аттестация	0,15						

6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самост оя- тельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практичес кие занятия	Семина ры	Лабора торные раб.	Иные занятия	
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	2		2				12
2.	Вербальные деловые коммуникации.	2		2				15,9
3.	Невербальные деловые коммуникации	2		2				14
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	2		2				14

5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	2		2				14
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	2		2				14
7.	Деловые приемы и светские рауты.	2		2				14
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	2		2				14
	Итого	16		16				111.9
	Промежуточная аттестация	0,1						

6.1.3 Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Сам осто я- тель ная рабо та
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семина ры	Лабора торные раб.	Иные занятия	
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	1		1				15
2.	Вербальные деловые коммуникации.	1		1				15
3.	Невербальные деловые коммуникации	1		1				15
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	1		1				15
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	1		1				16
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	1		1				16
7.	Деловые приемы и светские рауты.	1		1				16
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	1		1				16

	Итого	8		8				124
	Промежуточная аттестация	4						

6.1.4 Заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самост оатель ная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практ. занятия	Семи нары	Лаб. раб.	Иные заня тия	
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	2						16
2.	Вербальные деловые коммуникации.			1				17
3.	Невербальные деловые коммуникации			1				16
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе			1				17
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации			1				17
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи							17
7.	Деловые приемы и светские рауты.							17
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов							17
	Итого	2		4				134
	Промежуточная аттестация	4						

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание темы (раздела) дисциплины
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Социально-психологическая сущность и структура деловой коммуникации. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная специфика делового общения. Основные виды и формы деловой коммуникации. Коммуникация в микро- и макроуровневом измерениях. Схема коммуникации и её элементы. Коммуникация как макросистема. Особенности делового общения. Цели

		и функции деловой коммуникации. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Психолого-педагогические основы публичного выступления. Особенности разговорного, публицистического, художественного, научного, официального стилей литературного языка. Деловая речь и её функции. Основные формы устного общения (беседа, совещание, переговоры). Вербальные методы получения и передачи информации (слушание, чтение, речь). . Классификация поведения субъекта и восприятия информации: нейтральное, скептическое, доброжелательное, агрессивное, селективное. Техника активного слушания. Помехи при слушании. Чтение. Диалектика целей и способов чтения. Схемы обработки и чтения документов. Техника быстрого чтения. Интенсификация зрительного восприятия информации, ее обработка, анализ и воспроизведение. Лексическая, синтаксическая и логическая культура делового общения. Композиционные, содержательные и методические приемы активизации внимания собеседника. Типичные ошибки в публичных выступлениях
3.	Невербальные деловые коммуникации	Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

		Национальные, этнические, институциональные, возрастные и гендерные (полоролевые) особенности невербальных коммуникаций. Анализ внутреннего состояния человека по внешним признакам
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Технология и тактика деловых переговоров. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции. Каузальная атрибуция в деловом общении. Два основных вида переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. Этапы переговоров с деловыми партнерами. Обсуждение и оформление итогов переговоров на заключительной стадии: правила и особенности.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Основы стратегии деловых коммуникаций. Тактика и технологии делового общения. Особенности письменной деловой коммуникации. Виды письменной деловой коммуникации. Специфика письменной деловой речи. Основные требования к деловой переписке. Типичные ошибки делового письма: лексика, фразеология, орфография, пунктуация. Смысловая адекватность и доказательность письменных сообщений. Разновидности деловых писем: извещение, подтверждение, напоминание, приглашение, предложение, поздравление, просьба, гарантия, ответ. Национальные особенности оформления деловой корреспонденции. Рекламное письмо.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование. Стандартная модель коммуникативного процесса: коммуникатор – сообщение – канал передачи – коммуникант. Функции СМИ. Типология средств массовой информации Основы общения делового человека со СМИ. Основные формы общения делового человека со СМИ.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Понятие делового этикета. Особенности делового этикета, определяемые тендерной, возрастной, геоэтнической, служебно-должностной, ситуационно-ролевой неоднородностью социальных общностей и групп. Светские и религиозные этические нормы. Правила приветствия, представления и знакомства. Формы делового обращения. Визитные карточки. Их виды, требования к оформлению и вручению (отправлению). Деловые подарки и сувениры. Чаевые. Организация приема посетителей: диалектика эстетического и этического начал. Оборудование и оформление помещения офиса. Секретариат (секретарь) - информационно-организационный центр и «лицо» фирмы. «Гостевой этикет». Приглашение в гости. Встреча гостей.

		Опоздания. «Столовый этикет». Сервировка стола, правила размещения и обслуживания приглашенных. Меню. Поведение за столом. Проводы гостей. «Телефонный этикет». Цели, содержание и продолжительность деловых телефонных разговоров. Планирование и учет телефонных сообщений. Основные требования к речи абонента на различных этапах общения.
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как фактор общения с конкретным коммуникатором. Типы коммуникаторов: ключевой коммуникатор, лидер мнений. Коммуникатор как профессия: менеджер по связям с общественностью, имиджмейкер. Имидж делового человека

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Особенности делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Классификация поведения субъекта и восприятия информации: нейтральное, скептическое, доброжелательное, агрессивное, селективное. Техника активного слушания. Помехи при слушании. Чтение. Диалектика целей и способов чтения. Схемы обработки и чтения документов. Техника быстрого чтения. Интенсификация зрительного восприятия информации, ее обработка, анализ и воспроизведение. Лексическая, синтаксическая и логическая культура делового общения. Композиционные, содержательные и методические приемы активизации внимания собеседника.
3.	Невербальные деловые коммуникации	Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

		Национальные, этнические, институциональные, возрастные и гендерные (полоролевые) особенности невербальных коммуникаций
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Каузальная атрибуция в деловом общении. Два основных вида переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. Этапы переговоров с деловыми партнерами.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Основные требования к деловой переписке. Типичные ошибки делового письма: лексика, фразеология, орфография, пунктуация. Смысловая адекватность и доказательность письменных сообщений. Разновидности деловых писем: извещение, подтверждение, напоминание, приглашение, предложение, поздравление, просьба, гарантия, ответ. Национальные особенности оформления деловой корреспонденции. Рекламное письмо.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Основы общения делового человека со СМИ. Пять основных форм общения делового человека со СМИ. 1. Интервью 2. Пресс-релиз 3. Пресс-конференция 4. Авторская статья 5. Неформальное общение с журналистами
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Светские и религиозные этические нормы. Правила приветствия, представления и знакомства. Формы делового обращения. Визитные карточки. Организация приема посетителей: диалектика эстетического и этического начал. Оборудование и оформление помещения офиса. Поведение за столом.
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Коммуникатор как профессия: менеджер по связям с общественностью, имиджмейкер. Имидж делового человека

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Социально-психологическая сущность и структура деловой коммуникации. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная специфика делового общения. Основные виды и формы деловой коммуникации. Коммуникация в микро- и макроуровневом измерениях. Схема коммуникации и её элементы. Коммуникация как макросистема. Особенности делового общения. Цели и функции деловой коммуникации. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость

		участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Психолого-педагогические основы публичного выступления. Особенности разговорного, публицистического, художественного, научного, официального стилей литературного языка. Деловая речь и её функции. Основные формы устного общения (беседа, совещание, переговоры). Вербальные методы получения и передачи информации (слушание, чтение, речь). . Классификация поведения субъекта и восприятия информации: нейтральное, скептическое, доброжелательное, агрессивное, селективное. Техника активного слушания. Помехи при слушании. Чтение. Диалектика целей и способов чтения. Схемы обработки и чтения документов. Техника быстрого чтения. Интенсификация зрительного восприятия информации, ее обработка, анализ и воспроизведение. Лексическая, синтаксическая и логическая культура делового общения. Композиционные, содержательные и методические приемы активизации внимания собеседника. Типичные ошибки в публичных выступлениях
3.	Невербальные деловые коммуникации	Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации. Национальные, этнические, институциональные, возрастные и гендерные (полоролевые) особенности невербальных коммуникаций. Анализ внутреннего состояния человека по внешним признакам
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой	Технология и тактика деловых переговоров. Сущность, функции и особенности межличностной

	коммуникации в бизнесе	перцепции. Каузальная атрибуция в деловом общении. Два основных вида переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. Этапы переговоров с деловыми партнерами. Обсуждение и оформление итогов переговоров на заключительной стадии: правила и особенности.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Основы стратегии деловых коммуникаций. Тактика и технологии делового общения. Особенности письменной деловой коммуникации. Виды письменной деловой коммуникации. Специфика письменной деловой речи. Основные требования к деловой переписке. Типичные ошибки делового письма: лексика, фразеология, орфография, пунктуация. Смысловая адекватность и доказательность письменных сообщений. Разновидности деловых писем: извещение, подтверждение, напоминание, приглашение, предложение, поздравление, просьба, гарантия, ответ. Национальные особенности оформления деловой корреспонденции. Рекламное письмо.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование. Стандартная модель коммуникативного процесса: коммуникатор – сообщение – канал передачи – коммуникант. Функции СМИ. Типология средств массовой информации. Основы общения делового человека со СМИ. пять основных форм общения делового человека со СМИ. 1. Интервью 2. Пресс-релиз 3. Пресс-конференция 4. Авторская статья 5. Неформальное общение с журналистами
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Понятие делового этикета. Особенности делового этикета, определяемые тендерной, возрастной, геоэтнической, служебно-должностной, ситуационно-ролевой неоднородностью социальных общностей и групп. Светские и религиозные этические нормы. Правила приветствия, представления и знакомства. Формы делового обращения. Визитные карточки. Их виды, требования к оформлению и вручению (отправлению). Деловые подарки и сувениры. Чаевые. Организация приема посетителей: диалектика эстетического и этического начал. Оборудование и оформление помещения офиса. Секретариат (секретарь) - информационно-организационный центр и «лицо» фирмы. «Гостевой этикет». Приглашение в гости. Встреча гостей. Опоздания. «Столовый этикет». Сервировка стола, правила размещения и обслуживания приглашенных. Меню. Поведение за столом. Проводы гостей. «Телефонный этикет». Цели, содержание и

		продолжительность деловых телефонных разговоров. Планирование и учет телефонных сообщений. Основные требования к речи абонента на различных этапах общения.
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как фактор общения с конкретным коммуникатором. Типы коммуникаторов: ключевой коммуникатор, лидер мнений. Коммуникатор как профессия: менеджер по связям с общественностью, имиджмейкер. Имидж делового человека

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тест Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тест Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
3.	Невербальные деловые коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тест Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Опрос, эссе, проблемно-аналитическое задание, тест Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, эссе, тест Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и	Опрос, проблемно-аналитическое задание, эссе, тест Реализация программы с применением ДОТ:

	организация обратной связи	Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Опрос, деловая игра, тест Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Опрос, деловая игра, тест Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые вопросы

1. Каковы основные черты деловой коммуникации как вида коммуникаций?
2. Каковы основные задачи деловых коммуникаций?
3. Каковы основные виды деловых коммуникаций?
4. Каковы основные вербальные методы получения и передачи информации?
5. В чем заключается техника активного слушания?
6. Каковы типичные ошибки в публичных выступлениях?
7. Каковы основные характеристики невербальной деловой коммуникации?
8. Что представляют собой паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков?
9. Что представляют собой коммуникативные каналы?
10. Каковы современные коммуникативные технологии?

Типовые проблемно-аналитические задания

Задание 1. Безукоризненная в грамматическом, лексическом и стилистическом отношениях, а также логически правильно выстроенная деловая речь – показатель высокой культуры ее носителя. Игнорирование динамичных изменений, происходящих в языке, излишняя самоуверенность и нежелание руководителей самого высокого ранга, политиков, бизнесменов, а порой и журналистов (!) периодически смотреть на себя «со стороны», обращаться к справочно-энциклопедической литературе и самосовершенствоваться снижают эффективность деловых коммуникаций. (Сегодня в России достаточно 20–30 минут, чтобы в теле- или радиопрограммах встретить грубые лексические ошибки: «инцидент», «пренцендент», «перетрубация», «лаболатория», «эксорт», «убираться в квартире», «кипельный» и т.п.)

Проставьте ударения в словах: «аперитив», «апостроф», «газопровод», «договор», «жалюзи», «заговор», «избалованный», «каперс», «каталог», «квартал», «маркер», «маркетинг», «маркетинговый», «медиация», «обеспечение», «осужденный», «пения», «позвонишь», «синекдоха», «синергия», «творог», «фолиант».

2. Банкирша, генеральша, секретарша ... В отношении кого употреблялись эти и аналогичные им слова в России в XIX в.? А каково значение слова «директриса»?

3. Как правильно произносить: запасный или запасной, инженеры или инженера, профессеры или профессора, слесари или слесаря, тоннель или туннель, бутылка коньяка или коньяку, кусочек сахара или сахару?

4. Поясните, почему в деловой речи недопустимо отождествление словосочетаний:

Музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина, Пушкинский музей и Музей А.С. Пушкина; памятник Н.В. Томского и памятник Н.В. Томскому.

(Отвечая на задания 1–4, в случае затруднений используйте словари русского языка, иностранных слов, а также справочно-энциклопедические издания.)

5. Разговорная речь наших современников перенасыщена жаргонизмами и словами-паразитами, не содержащими какой-либо информации.

«Как бы», «на самом деле», «по жизни», «то, что», «я такая» – эти и другие словосочетания обычно употребляются не по назначению, а просто для наполнения устных сообщений.

Составьте по одному предложению, где указанные речевые штампы будут использованы в соответствии с нормами русского литературного языка.

Задание 2.

Среди разновидностей письменной деловой речи наиболее сложным по форме и содержанию является деловое письмо. Его написание – искусство, требующее неукоснительного соблюдения канона, ибо даже незначительное отступление от сложившихся правил может сделать его неправомерным с юридической точки зрения. Между тем зачастую роль деловой корреспонденции оказывается приниженной, важные документы составляются и оформляются без должной тщательности. Лишь единичные экземпляры писем и рекламных текстов имеют оригинальное «лицо» и «душу». Небрежность в деловой речи оборачивается в конечном счете потерей потенциальных клиентов и прибыли в бизнесе.

Укажите основные реквизиты письма-предложения, направляемого Вашей фирмой деловому партнеру. На что следует обратить особое внимание, если:

а) вы прежде не общались;

б) деловой партнер является иностранцем.

2. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».

3. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).

Типовые задания к интерактивным занятиям

Деловая игра 1

1. Предположим, что Вас назначили руководителем одного из подразделений крупной фирмы. Только что гендиректор представил Вас трудовому коллективу и, пожелав успешной работы, ушел в головной офис. Какую «тронную речь» Вы заготовили для своих подчиненных и как предпочтете ее воспроизвести?

2. Составьте тезисы выступления перед сотрудниками организации на произвольную тему. Какие приемы активизации внимания аудитории Вы предпочтете во вступлении, основной и заключительной частях речи?

Деловая игра 2

1. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».

2. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).

Типовые тестовые задания:

1. В конце делового совещания руководитель должен обязательно

- 1) назвать ответственных исполнителей
- 2) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса
- 3) навязывать свою позицию

2. Истинность аргументов заключается в том, что

- 1) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения
- 2) аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис
- 3) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса

3. Тип взгляда

- 1) показывает направленность внимания собеседника
- 2) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения
- 3) свидетельствует об отношении к восприятию речи собеседника
- 4) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира

4. Жесты-регуляторы - это

- 1) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо
- 2) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции
- 3) своеобразные заменители слов или фраз в общении
- 4) специфические привычки человека, связанные с движением рук

5. Жесты-иллюстраторы - это

- 1) своеобразные заменители слов или фраз в общении
- 2) жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы)
- 3) жесты, проявляющиеся в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание
- 4) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции

6. Жесты доминирования – это символические движения человеческого тела или его части, которые

- 1) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание
- 2) проявляются при эмоциональной нестабильности человека
- 3) выражают через движение тела и мышц лица определенные эмоции
- 4) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником

7. Межличностный конфликт – это

- 1) конфликт, в который вовлечены различные группы работников
- 2) столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации
- 3) разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления
- 4) возникает спонтанно, без предварительной подготовки

8. Конструктивный конфликт

- 1) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса

- 2) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников
- 3) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления
- 4) возникает спонтанно, без предварительной подготовки

9. Вынужденный конфликт – это столкновение, разногласие, спор,

- 1) выражающийся в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений
- 2) приводящий к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления
- 3) который заранее спланирован или спровоцирован
- 4) на который необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении

10. Поступление информации от реципиента к коммуникатору в процессе коммуникации (как реакция на послание) – это по своей сути

- 1) прямая связь
- 2) обратная связь
- 3) лишний этап коммуникации (информационный шум, спам)

11. Мероприятие PR, решающее задачи демонстрации для определенной общественной аудитории новых идей и проектов, иных результатов какой-либо деятельности, - это

- 1) презентация
- 2) пресс-конференция
- 3) реклама
- 4) пресс-релиз

12. Налаживание коммуникаций с государственными органами с целью сформировать желаемое для организации мнение о своей деятельности называется

- 1) пролонгация
- 2) делегирование
- 3) коннект-провайдинг
- 4) лоббирование

13. Средства массовой информации, удовлетворяя информационные потребности социума, формируют:

- 1) информационное поле
- 2) социальные отношения
- 3) информационную среду
- 4) поле социальной деятельности

14. В деловых коммуникациях «афронтом» называют нарушение правил вежливости

- 1) сознательное
- 2) несознательное
- 3) любое

Темы творческих заданий (с элементами эссе)

1. Основные принципы письменных коммуникаций.
2. Языковое своеобразие деловой переписки.
3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

5. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
6. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
7. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
8. Основные принципы письменных коммуникаций.
9. Языковое своеобразие деловой переписки.
10. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
11. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

Реализация программы с применением ДОТ:

Типовые проблемные задачи

Задание 1. Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришел, опоздав на 20 минут. Подчиненный же пришел вовремя. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нем самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

Типовые ситуационные задачи

Задача 1. Начальника отдела контроллинга А.Н. Рогова подчиненные уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчиненные проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания.

При этом А.Н. Рогов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки вслух – значит давать повод подчиненному «зазнаваться». Он как будто ждет, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась недостойному.

Вопросы:

- 1) Какой тип власти не использует данный руководитель?
- 2) Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

Типовые тесты

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»

- А. Аристотель;
- Б. Гегель;
- В. Кант;
- Г. Сартр.

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- А. польза, выгода, трудолюбие;
- Б. справедливость, добро, благо;
- В. честь, свобода, вера.

3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа)

- А. межкультурные;

- Б. мировоззренческие;
- В. психологические;
- Г. соматические;
- Д. социальные;
- Е. технические.

4. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение

- А. доброжелательность;
- Б. порядочность;
- В. тактичность;
- Г. уважительность;
- Д. эгоизм.

5. Высококультурный человек – это человек

- А. законопослушный, морально устойчивый;
- Б. потенциальный бездельник;
- В. преступник;
- Г. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- Д. честолюбивый.

6. Главной христианской добродетелью является

- А. вера;
- Б. любовь;
- В. надежда;
- Г. сила;
- Д. смирение

7. Деловая беседа предполагает

- А. использование лести;
- Б. использование литературного языка;
- В. комплиментарное воздействие;
- Г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. деловая переписка;
- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;
- Д. социальные диалекты

9. К принципам международного бизнеса не относится

- А. бережное отношение к окружающей среде;
- Б. поддержка односторонних торговых отношений;
- В. уважение правовых норм

10. К способу регулирования межличностных отношений не относится

- А. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- Б. регулирование межгрупповых отношений;
- В. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- Г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения.

11. Принцип, выражающий любовь к Родине

- А. гуманизм;
- Б. оптимизм;
- В. патриотизм;
- Г. справедливость.

12. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- А. самобичевание;
- Б. самовоспитание;
- В. самообразование;
- Г. самоотречение;
- Д. самопожертвование.

13. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется

- А. авторитет;
- Б. имидж;
- В. популярность; Г. престиж;
- Д. репутация.

14. Тактичность – это

- А. внутренний голос человека;
- Б. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- В. эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и тем, что хотел сделать;
- Г. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- Д. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

15. Основные категории этики

- А. добро и зло;
- Б. пространство и время;
- В. свобода;
- Г. совесть.

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);
2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «*хорошо*» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если не выполнены никакие требования.

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание

проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату

научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация):

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

- лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;
- смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;
- смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос.

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и, по существу, излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1 Основная учебная литература:

1. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>

2. Бердников, И. П. PR-коммуникации: практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова. — 4-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-394-04002-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99362.html>

3. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. Морозов, В. П. Невербальная коммуникация: экспериментально-психологические исследования / В. П. Морозов; под редакцией А. Л. Журавлева. — 2-е изд. — Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 528 с. — ISBN 978-5-9270-0187-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88357.html>

2. Деловая коммуникация в профессиональной сфере: учебное пособие / И. А. Зубкова, Л. К. Алахвердиева, И. А. Животкова, С. А. Круглова. — Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2020. — 143 с. — ISBN 978-5-7890-1825-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118035.html>

8.3 Периодические издания:

1. Вестник Московской государственной академии делового администрирования. Серия Экономика <http://www.iprbookshop.ru/8330.html>

2. Вестник Московской государственной академии делового администрирования. Серия Философские, социальные и естественные науки <http://www.iprbookshop.ru/8475.html>

3. Менеджмент и бизнес-администрирование <http://www.iprbookshop.ru/45521.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

(далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://www.iprbookshop.ru> – электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) - электронная библиотека по всем отраслям знаний
2. www.zipsites.ru –бесплатная электронная Интернет библиотека.
3. www.elibrary.ru – бесплатная электронная Интернет библиотека.
4. <https://www.cfin.ru/> - «Корпоративный менеджмент»: бизнес-портал

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. Работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. Внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. Выполнение самостоятельных практических работ;
4. Подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Microsoft Windows Server;
 2. Семейство ОС Microsoft Windows;
 3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
 4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
 5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);
 6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>
- Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net,

AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

Для ДОТ:

Учебная аудитория для проведения всех видов занятий с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для занятий лекционного типа, семинарского типа; для проведения лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций; для осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации; для выполнения курсового проектирования (курсовых работ).

Ауд. 520а (виртуальные учебные аудитории: ауд. 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, 9/7 Вебинарная 1, Вебинарная 2, Вебинарная 3, Вебинарная 4, Вебинарная 5, Вебинарная 6, Вебинарная 7, Вебинарная 8, Вебинарная 9, Вебинарная 10)

Специализированная мебель:

- столы для преподавателей;
- стулья для преподавателей;

Технические средства обучения:

- компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
- наушники;
- вебкамеры;
- колонки;
- микрофоны.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-

исследовательская работа);

- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Реклама и связи с общественностью
<i>Код</i>	42.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Рекламные и маркетинговые коммуникации, PR
<i>Квалификация выпускника</i>	Бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Разработка и реализация проектов	УК-2
Общепрофессиональные	-	ОПК-5
Общепрофессиональные	-	ОПК-6
Профессиональные	-	ПК-4
Профессиональные	-	ПК-7

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Участвует в разработке проекта, определении его конечной цели, исходя из действующих правовых норм УК-2.2 Решает поставленную перед ним подцель проекта, через формулирование конкретных задач УК-2.3 Учитывает при решении поставленных задач трудовые и материальные ресурсы, ограничения проекта - сроки, стоимость, содержание УК-2.4 Реализует внутренние и внешние взаимодействия, предупреждает и разрешает конфликты УК-2.5 Владеет навыками работы оформления документации, публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта или проекта в целом
ОПК-5	Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и	ОПК-5.1 Учитывает политические, экономические факторы на глобальном, национальном и региональном уровнях ОПК-5.2 Определяет специфику коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы при

	экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования	осуществлении своих профессиональных действий в сфере рекламы и связей с общественностью ОПК-5.3 Определяет тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира ОПК 5.4 Принимает во внимание этические нормы, регулирующие развитие различных медиакоммуникационных систем
ОПК-6	способность понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Уверенно работает с необходимым для профессиональной деятельности техническим оборудованием и программным обеспечением ОПК-6.2 Применяет современные цифровые устройства, платформы и программное обеспечение на всех этапах создания текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов ОПК-6.3 Использует современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии для создания текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов
ПК-4	Способность применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта	ПК-4.1 Использует основные маркетинговые инструменты при планировании производства и (или) реализации коммуникационного продукта ПК-4.2 Принимает участие в организации и выполнении маркетинговых исследований, направленных на разработку и реализацию коммуникационного продукта ПК-4.3 Осуществляет мониторинг обратной связи с разными целевыми группами
ПК-7	способность вести документацию по проектам и работам	ПК-7.1 Использует типовые алгоритмы проектов и кампаний в сфере рекламы и связей с общественностью ПК-7.2 Составляет основные документы по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью ПК-7.3 Использует результаты исследований

		для планирования рекламной или PR-кампании при создании коммуникационного продукта
--	--	--

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-2		
	-задачи и цели разнообразных проектов, связь между ними, способы решения и ожидаемые результаты -финансовую специфику различных социальных процессов -специфику построения внутренних и внешних коммуникаций компании	-планировать проект с учётом ресурсов и ограничений -выстраивать рабочие процессы в рамках организации спонсорских или фандрейзинговых проектов	-способами корректирования задач, возможностями их использования, совершенствования -навыками использования инновационных технологий в сфере поиска, получения и использования информации
Код компетенции	ОПК-5		
	-систему факторов и норм, регулирующих развитие разных медиакоммуникационных систем на глобальном, национальном и региональном уровнях -законы функционирования медиарынка, основные проблемы, их взаимосвязь с социальными процессами	-исполнять профессиональные действия с учетом закономерностей коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы -организовывать и контролировать выполнение плана коммуникаций	-навыками определения тенденций развития медиакоммуникационных систем -социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства
Код компетенции	ОПК-6		

	-правила применения технического оборудования и ПО при проектировании фандрайзинга, спонсоринга, краудфандинга -аналоговые и цифровые методы и каналы построения и продвижения благотворительности	-применять современные цифровые устройства, платформы и программное обеспечение на этапе создания фандрайзинговых и краудфандинговых платформ -анализировать процесс и устранять ошибки, возникающие при адаптации благотворительных платформ к разным типам устройств.	-актуальными в период создания и продвижения благотворительного проекта техническими средствами и информационно-коммуникационными технологиями -навыками исследования и оценки эффективности применения технических средств и информационно-коммуникационных технологий для продвижения благотворительности
Код компетенции	ПК-4		
	-основные маркетинговые инструменты при планировании производства и (или) реализации коммуникационного продукта	принимать участие в организации и выполнении маркетинговых исследований, направленных на разработку и реализацию коммуникационного продукта	навыками осуществления мониторинга обратной связи с разными целевыми группами
Код компетенции	ПК-7		
	сущность коммуникаций, специфику внутриорганизационных коммуникаций;	анализировать факторы, влияющие на эффективность коммуникаций и менеджмента организациях; осуществлять коммуникационный менеджмент организационной корпоративной культуре	способностью эффективно пользоваться различными каналами коммуникации для формирования асимметричного или диалогического общения - навыками грамотного составления документов, сопровождающих бизнес-процессы

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
Повышенный уровень достижения компетенций		
ОТЛИЧНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Продвинутый уровень достижения компетенций		
ХОРОШО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.

Пороговый уровень достижения компетенций		
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Типовые вопросы

1. Каковы основные черты деловой коммуникации как вида коммуникаций?
2. Каковы основные задачи деловых коммуникаций?
3. Каковы основные виды деловых коммуникаций?
4. Каковы основные вербальные методы получения и передачи информации?
5. В чем заключается техника активного слушания?
6. Каковы типичные ошибки в публичных выступлениях?
7. Каковы основные характеристики невербальной деловой коммуникации?
8. Что представляют собой паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков?
9. Что представляют собой коммуникативные каналы?

10. Каковы современные коммуникативные технологии?

Типовые тестовые задания:

1. В конце делового совещания руководитель должен обязательно

- 1) назвать ответственных исполнителей
- 2) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса
- 3) навязывать свою позицию

2. Истинность аргументов заключается в том, что

- 1) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения
- 2) аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис
- 3) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса

3. Тип взгляда

- 1) показывает направленность внимания собеседника
- 2) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения
- 3) свидетельствует об отношении к восприятию речи собеседника
- 4) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира

4. Жесты-регуляторы - это

- 1) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо
- 2) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции
- 3) своеобразные заменители слов или фраз в общении
- 4) специфические привычки человека, связанные с движением рук

5. Жесты-иллюстраторы - это

- 1) своеобразные заменители слов или фраз в общении
- 2) жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы)
- 3) жесты, проявляющиеся в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание
- 4) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции

6. Жесты доминирования – это символические движения человеческого тела или его части, которые

- 1) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание
- 2) проявляются при эмоциональной нестабильности человека
- 3) выражают через движение тела и мышц лица определенные эмоции
- 4) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником

7. Межличностный конфликт – это

- 1) конфликт, в который вовлечены различные группы работников
- 2) столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации
- 3) разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления

- 4) возникает спонтанно, без предварительной подготовки

8. Конструктивный конфликт

- 1) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса
- 2) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников
- 3) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления
- 4) возникает спонтанно, без предварительной подготовки

9. Вынужденный конфликт – это столкновение, разногласие, спор,

- 1) выражающийся в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений
- 2) приводящий к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления
- 3) который заранее спланирован или спровоцирован
- 4) на который необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении

10. Поступление информации от реципиента к коммуникатору в процессе коммуникации (как реакция на послание) – это по своей сути

- 1) прямая связь
- 2) обратная связь
- 3) лишний этап коммуникации (информационный шум, спам)

11. Мероприятие PR, решающее задачи демонстрации для определенной общественной аудитории новых идей и проектов, иных результатов какой-либо деятельности, - это

- 1) презентация
- 2) пресс-конференция
- 3) реклама
- 4) пресс-релиз

12. Налаживание коммуникаций с государственными органами с целью сформировать желаемое для организации мнение о своей деятельности называется

- 1) пролонгация
- 2) делегирование
- 3) коннект-провайдинг
- 4) лоббирование

13. Средства массовой информации, удовлетворяя информационные потребности социума, формируют:

- 1) информационное поле
- 2) социальные отношения
- 3) информационную среду
- 4) поле социальной деятельности

14. В деловых коммуникациях «афронтом» называют нарушение правил вежливости

- 1) сознательное
- 2) несознательное
- 3) любое

Типовые творческие задания

Задание 1. Безукоризненная в грамматическом, лексическом и стилистическом отношениях, а также логически правильно выстроенная деловая речь – показатель высокой культуры ее носителя. Игнорирование динамичных изменений, происходящих в языке, излишняя самоуверенность и нежелание руководителей самого высокого ранга, политиков, бизнесменов, а порой и журналистов (!) периодически смотреть на себя «со стороны», обращаться к справочно-энциклопедической литературе и самосовершенствоваться снижают эффективность деловых коммуникаций. (Сегодня в России достаточно 20–30 минут, чтобы в теле- или радиопрограммах встретить грубые лексические ошибки: «инцидент», «пренцендент», «перетрубация», «лаболатория», «эксорт», «убираться в квартире», «кипельный» и т.п.)

Проставьте ударения в словах: «аперитив», «апостроф», «газопровод», «договор», «жалюзи», «заговор», «избалованный», «каперс», «каталог», «квартал», «маркер», «маркетинг», «маркетинговый», «медиация», «обеспечение», «осужденный», «пеня», «позвонишь», «синекдоха», «синергия», «творог», «фолиант».

2. Банкирша, генеральша, секретарша ... В отношении кого употреблялись эти и аналогичные им слова в России в XIX в.? А каково значение слова «директриса»?

3. Как правильно произносить: запасный или запасной, инженеры или инженера, профессеры или профессора, слесари или слесаря, тоннель или туннель, бутылка коньяка или коньяку, кусочек сахара или сахару?

4. Поясните, почему в деловой речи недопустимо отождествление словосочетаний: Музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина, Пушкинский музей и Музей А.С. Пушкина; памятник Н.В. Томского и памятник Н.В. Томскому.

(Отвечая на задания 1–4, в случае затруднений используйте словари русского языка, иностранных слов, а также справочно-энциклопедические издания.)

5. Разговорная речь наших современников перенасыщена жаргонизмами и словами-паразитами, не содержащими какой-либо информации.

«Как бы», «на самом деле», «по жизни», «то, что», «я такая» – эти и другие словосочетания обычно употребляются не по назначению, а просто для наполнения устных сообщений.

Составьте по одному предложению, где указанные речевые штампы будут использованы в соответствии с нормами русского литературного языка.

Задание 2.

Среди разновидностей письменной деловой речи наиболее сложным по форме и содержанию является деловое письмо. Его написание – искусство, требующее неукоснительного соблюдения канона, ибо даже незначительное отступление от сложившихся правил может сделать его неправомерным с юридической точки зрения. Между тем зачастую роль деловой корреспонденции оказывается приниженной, важные документы составляются и оформляются без должной тщательности. Лишь единичные экземпляры писем и рекламных текстов имеют оригинальное «лицо» и «душу». Небрежность в деловой речи оборачивается в конечном счете потерей потенциальных клиентов и прибыли в бизнесе.

Укажите основные реквизиты письма-предложения, направляемого Вашей фирмой деловому партнеру. На что следует обратить особое внимание, если:

а) вы прежде не общались;

б) деловой партнер является иностранцем.

2. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».

3. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).

Типовые задания к интерактивным занятиям

Деловая игра 1

1. Предположим, что Вас назначили руководителем одного из подразделений крупной фирмы. Только что гендиректор представил Вас трудовому коллективу и, пожелав успешной работы, убыл в головной офис. Какую «тронную речь» Вы заготовили для своих подчиненных и как предпочтете ее воспроизвести?

2. Составьте тезисы выступления перед сотрудниками организации на произвольную тему. Какие приемы активизации внимания аудитории Вы предпочтете во вступлении, основной и заключительной частях речи?

Деловая игра 2

1. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».

2. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).

Примерный список вопросов к промежуточной аттестации:

1. Основные принципы письменных коммуникаций.
2. Языковое своеобразие деловой переписки.
3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
5. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
6. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
7. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
8. Основные принципы письменных коммуникаций.
9. Языковое своеобразие деловой переписки.
10. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
11. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций (знаний, умений, владений)

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.