

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 01.02.2022 13:26:55
Уникальный программный ключ:
7f036de85c233e341493b4c0e48bb7a18c939f31

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«**Кировский государственный медицинский университет**»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора Л.М. Железнов
«27» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) ОПОП - «Менеджмент организации в здравоохранении»

Форма обучения заочная

Срок освоения ОПОП 5 лет

Кафедра менеджмента и товароведения

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент утвержденного Министерством образования и науки РФ «12» января 2016 г., приказ № 7
- 2) Учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России «27» июня 2018 г., протокол № 6.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена:

Кафедрой менеджмента и товароведения «27» июня 2018 г. (протокол № 7)

Заведующий кафедрой Л.Н. Шмакова

Ученым советом СЭФ «27» июня 2018 г. (протокол № 6)

Председатель ученого совета факультета Л.Н. Шмакова

Центральным методическим советом «27» июня 2018 г. (протокол № 1).

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

Разработчик:

Доцент кафедры педагогики и психологии, к.п.н. О.В. Бельтюкова

Рецензенты:

Зав. кафедрой педагогики и психологии, к.п.н., доцент И.В. Новгородцева

доцент кафедры педагогики
ФГБОУ ВО Вятский государственный университет
к.п.н., доцент Е.Л. Никитина

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Виды профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	5
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	7
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	7
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	8
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	8
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	8
3.4. Тематический план лекций	9
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	10
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	11
3.7. Лабораторный практикум	11
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	11
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	12
4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	12
4.2. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	12
4.2.1. Основная литература	12
4.2.2. Дополнительная литература	12
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	13
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	13
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	13
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)	14
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	16
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	17

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

1.1 Цель освоения дисциплины

дать студентам теоретические знания о коммуникациях в деловой сфере, сформировать целостное и системное понимание функций, роли и принципов эффективной коммуникации и делового общения.

1.2 Задачи изучения дисциплины:

- мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы);
- сформировать у студентов знания о современных методах, навыках и технологиях эффективных деловых коммуникаций и их практического применения;
- стимулировать формирование практических навыков эффективных коммуникаций у студентов для решения задач, связанных с реализацией функций менеджера в организации.

1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к блоку ФТД. Факультативы.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины, формируются при изучении дисциплин: «Психология и педагогика в профессиональной деятельности», «Этика и психология делового общения в профессиональной деятельности».

Является предшествующей для изучения дисциплин: «Маркетинг в здравоохранении».

1.4 Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;

процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

1.5 Виды профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины направлено на подготовку к следующим видам профессиональной деятельности:

- 1) Организационно-управленческая.

1.6 Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у выпускника следующих компетенций

№ п/п	Но-мер/ин-декс компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства	
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	3.3. Нормы современного русского литературного языка; особенности функциональных стилей современного русского литературного языка	У.3. Логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	В.3. Культурой мышления, способностью к обобщению, восприятию и анализу информации; навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование
2	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	3.3. Основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; - психологические факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; - способы	У.3. Системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; - выстраивать взаимоотношения с субъектами	В.3. Способами взаимодействия с субъектами; - способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами; - способами выявления и учета социально-	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

			взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений		психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»		
3	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	3.1. Требования к написанию отчетов по результатам научного исследования; к построению устных докладов	У.1. Кратко, логично и аргументировано излагать материал по результатам научного исследования в письменных отчетах и устных докладах	В.1. Навыками написания отчетов по результатам научного исследования с использованием научного стиля изложения	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование
			3.2. Понятие, стороны общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и	У.2. Анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым	В.2. Навыками самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; - публичного выступления; - навыками выстраивания собственного	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

			приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации	партнером; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	взаимоотношения с людьми		
			3.4 Принципы и закономерности ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы ведения делового протокола	У.4 Применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; применять в практической деятельности методы ведения деловой коммуникации; - использовать знания в области проведения	В.4 Навыками практического применения методов ведения деловой коммуникации	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

				деловых переговоров для реализации профессиональных навыков			
4	ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	3.1. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации и управление конфликтами - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	У.1. Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	В.1.Различным и способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании и межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Реферат, сообщение, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа / 2 зачетные единицы

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			№ 7
1		2	3
Контактная работа (всего)		18	18
в том числе:			
Лекции (Л)		8	8
Практические занятия (ПЗ)		10	10
Семинары (С)			
Лабораторные занятия (ЛР)			
Самостоятельная работа (всего)		50	50
В том числе:			
- Контрольная работа		36	36
- Реферат		9	9
- Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации		5	5
Вид промежуточной аттестации	зачет	контактная работа (ПА)	1
		самостоятельная работа	3
Общая трудоемкость (часы)		72	72
Зачетные единицы		2	2

Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела (темы разделов)
1	2	3	4
1.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Коммуникативная характеристика связей с общественностью	Введение в предмет деловой коммуникации. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Деловая и межличностная коммуникация. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, управлении
2.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Понятие и характеристика деловой коммуникации	Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации
3.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Коммуникационно-психологические основы делового общения. Этика делового общения	Базовые коммуникативные умения. Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами. Этические особенности различных форм передачи информации, культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения. Телефонная коммуникация, особенности общения по Интернету, деловые письма,

			корпоративный стиль и этика бизнеса
4.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Основные модели и стили делового общения	Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросскультурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации
5.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Вербальные и невербальные средства делового общения	Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Невербальные коммуникации, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки
6.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Общество и СМИ: коммуникационное взаимодействие	Информационное поле – формирование и воздействие, информационные каналы социума, взаимодействие специалистов по связям с общественностью и СМИ, роль СМИ в деятельности основных институтов общества, государственных и муниципальных органов управления, в бизнесе
7.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Имидж и репутация в деловой коммуникации	Психологические особенности формирования имиджа, понятия «имидж» и «репутация», их соотнесение. Составляющие имиджа делового человека. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Формирование, управление и защита деловой репутации.

3.2 Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Маркетинг в здравоохранении	+	+				+	

3.3 Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛЗ	Сем	СРС	Всего часов
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Коммуникативная характеристика связей с общественностью	2	2			6	10
2	Понятие и характеристика деловой коммуникации	2	2			6	10
3	Коммуникационно-психологические основы делового общения. Этика делового общения		2			6	8
4	Основные модели и стили делового общения	2				6	8
5	Вербальные и невербальные средства		2			7	9

	делового общения							
6	Общество и СМИ: коммуникационное взаимодействие			2			7	9
7	Имидж и репутация в деловой коммуникации				2		12	14
	Вид промежуточной аттестации:	зачет	контактная работа (ПА)					1
			самостоятельная работа					3
	Итого			8	10		50	72

3.4 Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекции	Содержание лекции	Трудоемкость (час)	
				7 сем.	
1	2	3	4	5	
1.	1	Коммуникативная характеристика связей с общественностью	Введение в предмет деловой коммуникации. Коммуникационный менеджмент. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Дать понятия: массовая коммуникация, информационное поле, целевая аудитория, информационный повод, деловое общение, деловая среда и менеджмент коммуникации	2	
2.	2	Понятие и характеристика деловой коммуникации	Модели коммуникации в организациях. Виды и функции деловой коммуникации. Дать понятия: коммуникация в организациях, коммуникативные каналы и средства коммуникации.	2	
3.	4	Основные модели и стили делового общения	Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации. Дать понятия: коммуникационная среда, формальное и неформальное информационное воздействие, цели, формы и виды делового общения	2	
4.	6	Общество и СМИ: коммуникационное взаимодействие	Информационное поле – формирование и воздействие, информационные каналы социума, роль СМИ в деятельности основных институтов общества. Дать понятия: информационный бизнес, информационный повод, связи с общественностью в организациях	2	
				Итого:	8
				Всего:	8

3.5 Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Содержание занятия практических (семинарских) занятий	Трудоемкость (час)
				7 сем.
1	2	3	4	5
1.	1.	Коммуникативная характеристика связей с общественностью	Деловая и межличностная коммуникация. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы и управления.	2
2.	2.	Понятие и характеристика деловой коммуникации	Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией.	2
3.	3.	Коммуникационно-психологические основы делового общения. Этика делового общения	Базовые коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать. Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами. Этические особенности различных форм передачи информации. Невербальный аспект этики делового общения. Телефонная коммуникация, особенности общения по Интернету, деловые письма, корпоративный стиль и этика бизнеса.	2
3.	5.	Вербальные и невербальные средства делового общения	Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Невербальные коммуникации, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки	2
4.	7.	Имидж и репутация в деловой коммуникации	Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.	2
Итого:				10
Всего:				10

3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4
1	Коммуникативная характеристика связей с общественностью	Контрольная работа, рефераты, подготовка к текущему контролю	6
2	Понятие и характеристика деловой коммуникации	Контрольная работа, рефераты, подготовка к текущему контролю	6
3	Коммуникационно-	Контрольная работа, рефераты, подготовка к	6

	психологические основы делового общения. Этика делового общения	текущему контролю	
4	Основные модели и стили делового общения	Контрольная работа, рефераты, подготовка к зачету текущему контролю	6
5	Вербальные и невербальные средства делового общения	Контрольная работа, рефераты, подготовка к зачету текущему контролю	7
6	Общество и СМИ: коммуникационное взаимодействие	Контрольная работа, рефераты, подготовка к зачету текущему контролю	7
7	Имидж и репутация в деловой коммуникации	Контрольная работа, рефераты, подготовка к зачету текущему контролю	12
	Итого часов в семестре:		50

3.7 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом.

3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

Тематика контрольных работ представлена в Приложении Б.

4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)

4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля):

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся

Методические указания по выполнению контрольной работы

Примерные задания для написания (и защиты) рефератов, критерии оценки

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Целевая аудитория деловой коммуникации, информационное поле деловой среды.
3. Основные модели и стили делового общения.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
5. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
6. Вербальные и невербальные средства общения.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
8. Различие этики устного, письменного и виртуального делового общения.
9. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
10. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
11. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
12. Слушание, его виды и специфика.
13. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
14. Психологические особенности формирования имиджа.
15. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
16. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
17. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
18. Теория и практика переговорного процесса.
19. Менеджмент репутации – «белые» и «черные» технологии.

20. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
21. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
22. Деловая коммуникация и власть.
23. Стили и жанры формирования деловой репутации.
24. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
25. Критерии и условия успешной презентации.
26. Мастерство спора и ведения беседы. Виды споров. Разновидности бесед.
27. Речевой этикет в документе.

Критерии оценки реферата:

- соответствие теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- владение терминологией и культурой речи;
- оформление реферата.

По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на семинарах в виде выступлений. Предпочтительнее сопровождение доклада презентацией по теме реферата.

Критерии оценки:

- «зачтено» – обоснована актуальность проблемы и темы, содержание соответствует теме и плану реферата, полно и глубоко раскрыты основные понятия проблемы, обнаружено до-статочное владение терминологией, продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы, к анализу привлечены новейшие работы по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.), полностью соблюдены требования к оформлению реферата, грамотность и культура изложения материала на высоком уровне.

- «не зачтено» – не обоснована или слабо обоснована актуальность проблемы и темы, содержание не соответствует теме и плану реферата, обнаружено недостаточное владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы, не продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы, использован очень ограниченный круг литературных источников по проблеме, не соблюдены требования к оформлению реферата, отсутствует грамотность и культура изложения материала.

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

4.2.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие. [Электронный ресурс]	Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А.	М: Юнити-Дата, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»)		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Деловые и научные презентации: учебное пособие. [Электронный ресурс]	Вылегжанина А.О.	М, Берлин: Директ-Медиа, 2016. [Электронный ресурс] ЭБС «Университетская библиотека онлайн».		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2.	Психология и этика делового общения: учебник	Под ред. В.Н. Лавриненко	М.: Юрайт, 2012, 2007.	10	

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html>. Рассматриваются теории коммуникации [Электронный ресурс].
2. <http://www.talkworks.co.uk>. Как усовершенствовать свои коммуникативные навыки [Электронный ресурс].
3. <http://www.smartbiz.com/sbs/cats/comm.htm>. Информация по бизнес-коммуникациям, деловой переписке, презентациям, офисной работе [Электронный ресурс].

4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

Для осуществления образовательного процесса используются: мультимедийные презентации

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор MicrosoftOffice (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012 (срок действия договора - бессрочный),
2. Договор MicrosoftOffice (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013 (срок действия договора - бессрочный),
3. Договор MicrosoftOffice (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014 (срок действия договора - бессрочный).
4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012 (срок действия договора - бессрочный)
5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013 (срок действия договора - бессрочный),
6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014 (срок действия договора - бессрочный),
7. Договор Антивирус KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный RussianEdition. 100-149 Node 1 year EducationalRenewalLicense от 12.07.2018, лицензии 685В-МУ\05\2018 (срок действия – 1 год),
8. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки),
9. ПО FoxitPhantomPDF Стандарт, 1 лицензия, бессрочная, дата приобретения 05.05.2016

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

- 1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.
- 2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».
- 3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.
- 4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.
- 5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>
- 7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

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

В процессе преподавания дисциплины используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – каб. № 406, 407 учебный корпус №1.
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа – каб. № 407 учебный корпус №1.
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций – каб. № 407 учебный корпус №1.
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации – каб. № 415 учебный корпус №1.
- помещения для самостоятельной работы – каб. № 418б учебный корпус №1.
- помещения для хранения оборудования - каб № 421 учебный корпус № 1.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации».

Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу.

Основное учебное время выделяется на самостоятельную работу.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают классические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При изучении учебной дисциплины (модуля) обучающимся необходимо освоить практические умения по деловой и межличностной коммуникации, созданию имиджа.

При проведении учебных занятий кафедры обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (путем проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплины (модуля) в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Лекции:

Классическая лекция. Рекомендуется при изучении тем: «Коммуникативная характеристика связей с общественностью», «Система управления персоналом организации», «Понятие и характеристика деловой коммуникации». На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и

сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Лекция-дискуссия - обсуждение какого-либо вопроса, проблемы, рассматривается как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы. Рекомендуется использовать при изучении тем: «Основные модели и стили делового общения», «Общество и СМИ: коммуникационное взаимодействие».

Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Обсуждая дискуссионную проблему, каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию. Отличительной чертой дискуссии выступает отсутствие тезиса и наличие в качестве объединяющего начала темы.

Практические занятия:

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области управления человеческими ресурсами.

Практические занятия проводятся в виде обсуждений, дискуссий в микрогруппах, ролевых игр, решения кейсов.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде презентаций и докладов.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебного дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используются следующие формы практических занятий:

- семинар традиционный по теме: «Коммуникационно-психологические основы делового общения. Этика делового общения».

- семинар-дискуссия в микрогруппах по темам: «Имидж и репутация в деловой коммуникации».

- учебно-ролевая игра по теме: «Вербальные и невербальные средства делового общения»

- кейс по теме: «Понятие и характеристика деловой коммуникации».

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы преподавания:

- устного изложения материала (лекция, рассказ, объяснение, инструктаж),
- показа;
- упражнения;
- методы самостоятельной работы студентов, в которые входят освоение теоретического материала, подготовка к практическим работам, их защита, оформление отчета по выполненным заданиям, включает выполнение письменных и устных домашних заданий.

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие формы контроля:

1. Текущий контроль (осуществляется лектором и преподавателем, ведущим практические занятия):

- контрольные работы;
- письменные домашние контрольные работы;
- подготовка рефератов, сообщений, собеседование, тест, контрольная работа
- тестирование по разделам дисциплины.

2. Промежуточный и итоговый контроль знаний по дисциплине:

- тестирование;

- собеседование
- прием практических навыков.

При реализации различных видов и форм учебных занятий по дисциплине «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии:

- 1) Технологии проблемного обучения;
- 2) Технологии проектирования;
- 3) Кейс-технологии;
- 4) Технологии портфолио.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Деловые коммуникации» написание рефератов, контрольных работ.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Во время изучения дисциплины обучающиеся (под контролем преподавателя) самостоятельно оформляют рефераты и представляют их на занятиях. Написание реферата способствует формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов, способствует формированию клинического мышления. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность. Обучение способствует воспитанию у обучающихся навыков общения, развитию коммуникативной компетенции. Формированию должного с этической стороны поведения, аккуратности, дисциплинированности.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме устного опроса в ходе занятий, выполнения рефератов, сообщений, собеседования, теста, контрольной работы.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля, собеседования, приема практических навыков.

Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является зачет. На зачете обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1. Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

2. Показателей и критерий оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

3. Типовых контрольных заданий и иных материалов.

4. Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра менеджмента и товароведения
Приложение А к рабочей программе дисциплины (модуля)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
«Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) ОПОП - «Менеджмент организации в здравоохранении»
Срок обучения 5 лет

Раздел 1. Коммуникативная характеристика связей с общественностью.

Тема 1.1: Коммуникативная характеристика связей с общественностью

Цель: рассмотреть понятия «коммуникация», роль коммуникаций в деловой сфере.

Задачи:

1. Рассмотреть понятия о деловой и межличностной коммуникации.
2. Сформировать представление о коммуникации как главном инструменте деловой сферы и управления.

Обучающийся должен знать:

- 1) до изучения темы (базисные знания): понятие общения, роль общения в жизни человека;
- 2) после изучения темы: понятие и характеристика деловой коммуникации; виды деловых коммуникаций.

Обучающийся должен уметь: использовать коммуникации в общественной и деловой сфере.

Обучающийся должен владеть: навыками установления нужных деловых связей

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия

1. Что такое деловые коммуникации?
2. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
3. Перечислите критерии социальной стратификации.
4. Назовите основные элементы коммуникативного процесса.
5. Выделите особенности деловой коммуникации. Чем деловые коммуникации отличаются от повседневных?
6. Назовите виды деловых коммуникаций в зависимости от содержания коммуникации.

2. Практическая работа.

Ознакомьтесь с негласным кодексом делового общения. Согласны ли Вы с этими принципами?

- принцип кооперации – «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- принцип достаточности информации – «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- принцип качества информации – «не лги»;
- принцип целесообразности – «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- принцип ясности – «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- принцип слушания – «умей слушать и понять нужную мысль»;

- психологический принцип – «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела»

4. Задания для групповой работы

Вспомните и запишите русские пословицы и поговорки об общении, речи.

Цель работы: понимание глубокого смысла роли и значения деловых коммуникаций в общественной жизни человека

Методика проведения работы (алгоритм освоения навыка):

1. Внимательно прочитать каждое задание и текст.
2. Проанализировать смысл и высказать свое мнение.

Результаты работы должны быть представлены в виде записи в тетрадях.

Выводы: записываются по ходу работы, с ответами на поставленные в практической работе вопросы.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля

1. В чем отличие общения и делового общения?
2. Охарактеризуйте вертикальные и горизонтальные коммуникации.
3. Что такое диагональные коммуникации.
4. Перечислите виды деловых коммуникаций и дайте им характеристику.
5. Структура коммуникационного процесса.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля

Выбрать правильный вариант ответа:

1. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
 - а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
2. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
 - а) вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
 - б) дозирование информации
 - в) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
 - г) утаивание информации
3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
 - а) мимика
 - б) устная речь
 - в) дистанция при общении
 - г) паузы
4. Социально-психологический феномен, возникающий как результат групповой дискуссии, в ходе которой разнородные мнения и позиции участников не сглаживаются, а оформляются в конце дискуссии в две полярно противоположные позиции, исключающие любые компромиссы, называется:
 - а) нормативное влияние
 - б) групповая поляризация
 - в) групповое давление
 - г) конформизм
5. Коммуникатор – это:
 - а) субъект, передающий информацию
 - б) субъект, принимающий информацию
 - в) канал коммуникации

г) коммуникативное поле

Эталоны ответов: 1-б; 2-б; 3- а; 4-б; 5-а

4) Подготовить реферат на тему «Роль деловых коммуникаций в жизни человека».

5) Прочитайте известные выражения. Как Вы понимаете их смысл? Согласны или нет?

1) «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире» (Дж.Рокфеллер).

2) «Чужая душа – потемки» (русская пословица)

3) «...каждый работник, хороший или посредственный, должен ежедневно получать вполне определённый урок, который ни в коем случае не должен быть неточным или неопределённым; урок должен быть тщательно и ясно описан и не должен быть легким» (Ф.Тейлор). Под уроком подразумевается задание.

4) Горизонтальные связи между работниками одного уровня имеют большое значение для роста эффективности производства, они в значительной степени способствуют сплочению коллектива, функционированию формальной организации (Дж.Мейо).

5) «Глупость человека беспредельна, в то время как возможности человеческого ума ограничены» (известная максима)

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М: Юнити-Дата, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»)

Дополнительная

1. Вылегжанина А.О. Деловые и научные презентации: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М, Берлин: Директ-Медиа, 2016. [Электронный ресурс] ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
2. Психология и этика делового общения: учебник. Под ред. В.Н. Лавриненко. М.: Юрайт, 2012.

Раздел 2. Понятие и характеристика деловой коммуникации.

Тема 2.1: Понятие и характеристика деловой коммуникации.

Цель: рассмотреть сущность деловой коммуникации, факторы эффективной и неэффективной коммуникации.

Задачи:

1. Рассмотреть понятие деловой коммуникации.
2. Определить факторы эффективной и неэффективной коммуникации, роль стратегической коммуникации в управлении организацией
3. Сформировать представление о формах деловой коммуникации.

Обучающийся должен знать:

- 1) до изучения темы (базисные знания): понятие коммуникации; особенности деловой коммуникации;
- 2) после изучения темы: причины плохой коммуникации; факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации; различные формы деловых коммуникаций.

Обучающийся должен уметь: выделять психологические проблемы деловых коммуникаций, определять факторы эффективной и неэффективной коммуникации; использовать различные формы деловых коммуникаций.

Обучающийся должен владеть: навыками распознавания защитных механизмов в деловой коммуникации, использования факторов, влияющих на эффективность коммуникаций,

навыками эффективного использования различных форм деловых коммуникаций.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия

1. Назовите основные виды барьеров коммуникации.
2. Перечислите причины плохой коммуникации.
3. Назовите факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
4. Какие вы знаете способы создания стереотипов в практике деловых коммуникаций?
5. Что представляют защитные механизмы в деловой коммуникации.
6. Охарактеризуйте факторы, влияющие на эффективность коммуникации.
7. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.

2. Практическая работа.

Психологические тесты по деловым коммуникациям.

1) Тест. Изучение мотивации к успеху (методика Т.Элерса)

2) Методика диагностики личности на мотивацию к избеганию неудач Т. Элерса

4. Задания для групповой работы. Приведите примеры деловых бесед. Составьте диалог деловой беседы.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля

1. Назовите функции общения. Дайте им характеристику.
2. Коммуникативные барьеры и их особенности.
3. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации.
4. Формы деловых коммуникаций. Приведите примеры.
5. Эффекты восприятия.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля

Выбрать правильный вариант ответа:

1. Уровень общения, для которого характерно восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения (выбрать правильный ответ):

- а) духовный;
- б) конвенциональный;
- в) деловой;
- г) межличностный.

2. Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками называется:

- а) манипуляция;
- б) монолог;
- в) императив;
- г) диалог.

3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

4. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- а) за “Т” – образным столом;
- б) за круглым столом;
- в) за квадратным столом;
- г) данный психологический аспект не имеет значение.

5. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса;

Эталоны ответов: 1-в; 2-в; 3- г; 4-б; 5-в

4) Подготовить реферат на тему «Виды и функции деловой коммуникации».

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М: Юнити-Дата, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»)

Дополнительная

2. Вылегжанина А.О. Деловые и научные презентации: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М, Берлин: Директ-Медиа, 2016. [Электронный ресурс] ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
3. Психология и этика делового общения: учебник. Под ред. В.Н. Лавриненко. М.: Юрайт, 2012

Раздел 3. Коммуникационно-психологические основы делового общения. Этика делового общения

Тема 3.1: Коммуникационно-психологические основы делового общения. Этика делового общения.

Цель: изучить этические особенности деловых коммуникаций и основные принципы этики делового общения.

Задачи:

1. Рассмотреть этические принципы деловых коммуникаций.
2. Рассмотреть способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций.
3. Сформировать у будущих менеджеров представление об этике делового общения.

Обучающийся должен знать:

- 1) до изучения темы (базисные знания): понятие делового общения.
- 2) после изучения темы: понятие об этике делового общения.

Обучающийся должен уметь: руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций.

Обучающийся должен владеть: навыками психологических приемов влияния на партнеров.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Что такое психологическое воздействие?
2. Чем этикет отличается от этики?
3. В чем суть психологического приема «имя собственное»?
4. В чем заключается смысл этических особенностей восприятия информации в деловых коммуникациях?
5. Назовите основные принципы делового этикета.

2. Практическая работа. Решить ситуационные задачи

Вашему вниманию предлагается для размышления и обсуждения 14 затруднительных, с этической точки зрения, ситуаций, приводимых Филиппом Котлером, в которые может попасть специалист по маркетингу, вступающий в деловое общение. Каждая представленная ситуация требует ответа на вопрос «Как вы поступите?». Этот вопрос ставится в конце каждой ситуации.

1. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями.
2. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему "усовершенствованной новинкой", но вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт.
3. Вас попросили пополнить "дешевый" сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что коммивояжеры сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас просят дать "зеленый свет" созданию "раздетого" варианта.
4. Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием расскажет вам обо всех планах конкурента на предстоящий год.
5. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.
6. Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может сработать "подарок". Вам помощник советует послать этому агенту на дом цветной телевизор.
7. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего «соглядатая», чтобы узнать о нововведении.
8. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме.
9. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах "мягкой продажи". Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) – запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А.
10. Являясь вице-президентом по маркетингу пивоваренной компании, вы узнаете, что в одном из самых прибыльных для вас штатов собираются поднять возраст официально разрешенного потребления спиртных напитков с 18 лет до 21 года. Вам предложили присоединиться к другим пивоварам, организующим лобби против законопроекта, а также сделать определенные денежные взносы.
11. Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.
12. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.
13. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом.

Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

14. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер – торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.

3. Задания для групповой работы

Ролевая игра «Перефразирование».

Цель: отработка умения передавать суть сказанного своими словами.

Тренер объединяет участников в команды. Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора», «дорогу» – «в путь» и т.д. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано.

Обсуждение упражнения. Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля.

1. Охарактеризуйте этикет делового телефонного разговора.
2. Что такое базовые коммуникативные умения? Приведите примеры.
3. Какие вы знаете психологические приемы влияния на партнера?
4. В чем заключается смысл этических особенностей восприятия информации в деловых коммуникациях?
5. Что такое корпоративный стиль и этика бизнеса?

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля

Выбрать правильный вариант ответа:

1. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:
 - а) выявление области взаимных интересов;
 - б) установление рабочих отношений с партнером;
 - в) формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
 - г) все перечисленное.
2. Принцип ведения спора, который заключается в том, что чем корректнее будут Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом:
 - а) принцип терпимого отношения к инакомыслящим;
 - б) принцип предварительной подготовки к ведению спора;
 - в) принцип корректного ведения спора;
 - г) принцип преодоления психологических барьеров
3. Осознанное побуждение личности к определенному действию – это:
 - а) мотив;
 - б) потребности;
 - в) притязания;
 - г) стимулы.

4. Уровень общения, для которого характерно восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения:

- а) духовный;
- б) конвенциональный;
- в) деловой;
- г) межличностный.

5. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) «прочтением» стенических эмоций партнеров;
- б) выслушиванием жалоб клиентов;
- в) дискуссионным обсуждением проблем;
- г) обсуждением каких-либо инновационных проектов

Эталоны ответов: 1 - г ; 2 - в; 3 - а; 4 - в ; 5 - в .

4) Подготовить реферат на тему «Невербальный аспект этики делового общения».

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М: Юнити-Дата, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»)

Дополнительная

2. Вылегжанина А.О. Деловые и научные презентации: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М, Берлин: Директ-Медиа, 2016. [Электронный ресурс] ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
3. Психология и этика делового общения: учебник. Под ред. В.Н. Лавриненко. М.: Юрайт, 2012

Раздел 4. Основные модели и стили делового общения

Тема 4.1: Основные модели и стили делового общения

Цель: раскрыть сущность основных моделей и стилей делового общения для будущих менеджеров.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля.

1. Раскройте условия и слагаемые эффективной речевой коммуникации.
2. В чем выражается культура речи?
3. Стили делового общения. Приведите примеры.
4. Каковы слагаемые умения слушать?
5. В чем выражаются барьеры и особенности межкультурной невербальной коммуникации?
6. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля

1. Основным социально-психологическим фактором, влияющим на эффективность деятельности группы, является:

- а) содержание (выполняемое группой специфическое, самостоятельное задание);
- б) структура (порядок организации группы — распределение ролей его участников);
- в) культура (разработанные группой основные допущения относительно способов восприятия мыслей и чувств во время выполнения задания);
- г) процесс (способ взаимодействия работников при выполнении определенной задачи,

например, процедура принятия решения в группе).

2. Какой тип роли в неформальной группе отводится человеку, вырабатывающему новые подходы к старым проблемам, предлагающему новые идеи и стратегии?

- а) координатор;
- б) креативщик;
- в) критик;
- г) исполнитель

3. Укрепляя авторитет, менеджер должен следить за тем, чтобы он не подавлял, не сковывал инициативу подчиненных. Какой из приведенных разновидностей псевдоавторитета (ложного авторитета) лишает людей уверенности, инициативы, порождает перестраховку и даже нечестность:

- а) авторитет расстояния — руководитель считает, что его авторитет возрастает, если он дистанцируется от подчиненных и держится с ними официально;
- б) авторитет доброты — «всегда быть добрым». Доброта снижает требовательность;
- в) авторитет педантизма — руководитель прибегает к мелочной опеке и жестко определяет подчиненным все стадии выполнения задания, тем самым сковывая их творчество и инициативу;
- г) авторитет подавления — руководитель прибегает к угрозам, вселяет страх в подчиненных, ошибочно полагая, что такие приемы укрепят его авторитет.

4. Какой из стилей разрешения конфликтов направлен на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет:

- а) стиль конкуренции;
- б) стиль уклонения;
- в) стиль приспособления;
- г) стиль компромисса

5. Стиль руководства, при котором придерживаются принципов невмешательства, члены коллектива поощряются к творческому самовыражению, — это:

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) анархический;
- г) попустительский.

Эталоны ответов: 1 - в; 2 - б; 3 - г; 4 - г; 5 - б

4) Подготовить реферат на тему «Виды и техники слушания».

Раздел 5. Вербальные и невербальные средства делового общения.

Тема 5.1: Вербальные и невербальные средства делового общения.

Цель: раскрыть сущность вербальных и невербальных средства делового общения для будущих менеджеров.

Задачи:

1. Рассмотреть специфику вербального и невербального информационного контакта.
2. Изучить классификацию невербальных средств общения.
3. Познакомиться с искусством красноречия менеджера.

Обучающийся должен знать:

- 1) до изучения темы (базисные знания): понятие делового общения.
- 2) после изучения темы: понятие вербальных и невербальных средства делового общения.

Обучающийся должен уметь: строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации, изучать личность делового партнера по невербальным признакам.

Обучающийся должен владеть: навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации; способами психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Назовите основные функции речи.
2. Какой должна быть грамотная речь делового человека?
3. Какие вы знаете принципы речевого воздействия?
4. Охарактеризуйте структуру невербальной коммуникации.
5. Что изучает проксемика?

2. Практическая работа.

Составить таблицу «Невербальных средства делового общения и их характеристика»

Невербальное средство делового общения	Характеристика
--	----------------

3. Решить ситуационные задачи

Задача 1. Приняв на работу менеджера, Вы надеялись на более эффективную работу, но в результате разочарованы, так как он не соответствует одному из важнейших качеств менеджера – самодисциплине. Он не обязателен, не собран, не умеет отказывать, но, тем не менее, он отличный профессионал в своем деле.

Вопросы:

1. Какие варианты поведения возможны в отношении данного работника?
2. Какое единственно верное решение Вы примете и почему?
3. Как Вы постройте беседу с подчиненным?

Задача 2. Вы менеджер в медицинской организации. На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени.

Вопросы:

1. Справедливы ли требования работника?
2. В чем заключается проблема?
3. Какие альтернативы решения проблемы можно предложить?
4. Какое решение Вы примете и почему?

4. Задания для групповой работы

1. Назовите синонимы к словам: красивый, добрый, восхищение, сложный, странный, невероятный, круто, бесить, прикольно.
2. Приведите примеры наиболее часто используемых в речи «слов-паразитов».
3. Охарактеризуйте приведенные примеры поз и жестов. О чем они могут свидетельствовать?

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля.

1. Специфика вербального информационного контакта.
2. Специфика невербального информационного контакта.
3. К какой группе невербальных средств общения относится интонация?
4. К какой группе невербальных средств общения относятся жесты и мимика?
5. К какой группе невербальных средств общения относится дистанция партнеров при общении?

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля

Выбрать правильный вариант ответа:

1. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
 - а) мимика, жесты
 - б) интонация голоса

в) тембр голоса

г) устная речь

2. К коммуникативным барьерам относят все нижеперечисленные, кроме:

а) различия в социальном положении

б) разный возраст партнёров по общению

в) индивидуальные особенности собеседников

г) доверие партнёров друг к другу

3. Информация, поступающая без использования речевых и письменных знаков, лежит в основе коммуникации:

а) открытой

б) закрытой

в) невербальной

г) вербальной

4. Перцептивная сторона общения включает:

а) взаимодействие партнёров по общению

б) манипуляцию одного человека другим

в) процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению

г) коммуникативную и интерактивную стороны общения

5. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении

предлагает:

а) вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

б) дозирование информации

в) сокрытие важных смысловых дискурсов информации

г) утаивание информации

Эталоны ответов: 1 -а; 2 –г; 3 - г; 4 - в; 5 – г

4) Подготовить реферат на тему «Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций».

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М: Юнити-Дата, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»)

Дополнительная

2. Вылегжанина А.О. Деловые и научные презентации: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М, Берлин: Директ-Медиа, 2016. [Электронный ресурс] ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
3. Психология и этика делового общения: учебник. Под ред. В.Н. Лавриненко. М.: Юрайт, 2012

Раздел 6. Общество и СМИ: коммуникационное взаимодействие.

Тема 6.1: Общество и СМИ: коммуникационное взаимодействие.

Цель: раскрыть сущность взаимосвязи общества и СМИ для будущих менеджеров.

Задачи:

1. Рассмотреть понятие коммуникационного взаимодействия в обществе и СМИ.
2. Изучить формы коммуникации, особенностями выступления перед аудиторией.
3. Познакомиться с информационным бизнесом и его роли для менеджера.

Обучающийся должен знать:

- 1) до изучения темы (базисные знания): понятие делового общения.

2) после изучения темы: понятие коммуникационного взаимодействия в СМИ и обществе.

Обучающийся должен уметь: проводить успешные переговоры в организациях, избегать ошибок в публичной речи.

Обучающийся должен владеть: навыками выступления перед аудиторией как формой коммуникационного взаимодействия.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля.

1. Что является показателем успешности переговоров?
2. В чем состоит специфика выступления перед аудиторией как формы коммуникации?
3. Каких типичных ошибок следует избегать в публичной речи?
4. В каких случаях необходима презентация?
5. Охарактеризуйте основные этапы подготовки презентации.
6. Что такое информационное поле?
7. Дать понятия: информационный бизнес, информационный повод, связи с общественностью в организациях.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля

Выбрать правильный вариант ответа:

1. Какой стиль руководства не включает модель, описывающая зависимость стиля руководства от ситуации, предложенная Т. Митчелом и Р. Хаусом?

- а) «стиль поддержки»;
- б) стиль ориентированный «на достижение»;
- в) стиль руководства, ориентированный на участие подчиненных в принятии решений;
- г) стиль «предлагать».

2. Какой тип власти влияет на людей через привитые культурой ценности:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) традиционная или законная власть;
- г) власть харизмы (влияние силой примера).

3. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

- а) выявление области взаимных интересов;
- б) установление рабочих отношений с партнером;
- в) формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
- г) все перечисленное.

4. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса;

5. Уровень общения, для которого характерно восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения (выбрать правильный ответ):

- а) духовный;
- б) конвенциональный;
- в) деловой;
- г) межличностный

Эталоны ответов: 1 - г ; 2 - в; 3 - г; 4 - в; 5 - а

4) Подготовить реферат на тему «Как превратить пустые обсуждения в эффективные».

Раздел 7. Имидж и репутация в деловой коммуникации.

Тема 7.1: Имидж и репутация в деловой коммуникации.

Цель: раскрыть основные аспекты имиджа и репутации в деловой коммуникации.

Задачи:

1. Рассмотреть психологические аспекты имиджа делового человека.
2. Рассмотреть принципы успешной организации времени делового человека.

Обучающийся должен знать:

- 1) до изучения темы (базисные знания): основные понятия об имидже и репутации.
- 2) после изучения темы: психологические аспекты имиджа делового человека;

Обучающийся должен уметь: формировать имидж делового человека, успешно и эффективно организовывать рабочее время.

Обучающийся должен владеть: навыками формирования имиджа делового человека.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Что такое имидж делового человека?
2. Назовите важнейшие свойства имиджа делового человека.
3. Из чего складывается имидж человека при первом знакомстве?
4. Перечислите принципы успешной организации времени делового человека.
5. Объясните основные правила использования визитной карточки в деловой коммуникации.

2. Практическая работа.

Составьте глоссарий по имиджу и репутации в деловой коммуникации (20 терминов).

Охарактеризуйте имидж известного делового человека (на выбор).

3. Задания для групповой работы

Используя книгу А. Белоусовой «Легкость делового бытия. Корпоративный имидж и бизнес-этикет», подготовьте схему построения положительного имиджа делового человека.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля.

1. Что такое стиль и имидж?
2. Дайте определение понятию «персонал»?
3. Что понимают под корпоративным имиджем?
4. Характеристики, которые могут обеспечить позитивный имидж?
5. Дайте характеристику деловых качеств делового человека?

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля

Выбрать правильный вариант ответа:

1. Имидж – это:

- а) красота
- б) обаяние
- в) сопереживание
- г) образ

2. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:

- а) синонимами
- б) четко взаимосвязанными понятиями
- в) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками
- г) антонимами

3. Деловая одежда в первую очередь должна быть:

- а) строгой и элегантной

- б) дорогой и модной
- в) яркой
- г) стильной

4. Существует четыре основных типа поведения человека, формирование которых происходит на основе отношения людей к нормам поведения и ценностям предприятия. Для какого типа поведения характерна высокая надежность:

- а) преданный и дисциплинированный (полностью принимает ценности и нормы поведения, его действия не вступают в противоречие с интересами организации);
- б) «оригинал» (приемлет ценности предприятия, но не приемлет существующие на нем нормы поведения, порождает много трудностей во взаимоотношениях с коллегами и руководством);
- в) «приспособленец» (не приемлет ценностей предприятия, старается вести себя, полностью следуя нормам и формам поведения, принятым на предприятии);
- г) «бунтарь» (не приемлет ни норм поведения, ни ценностей предприятия, все время входит в противоречие с окружением и создает конфликтные ситуации).

5. Выделите основной тип поведения, характерный для харизматического лидера (харизма — личное обаяние):

- а) сосредоточение внимания на вопросах особой важности, концентрация коммуникаций на главных вопросах с целью привлечения других к анализу, решению проблем и планированию действий;
- б) способность идти на риск, но только основанный на тщательных расчетах шансов на успех, и таким образом, чтобы создать возможности участвовать другим;
- в) искусное взаимодействие с пониманием и сопереживанием, уверенность в том, что такое эффективное двустороннее взаимодействие получается только с помощью активного слушания и обратной связи;
- г) выражение активной заботы о людях, в том числе и о самом себе, моделирование, самоуважение и усиление в других чувства собственного достоинства, вовлечение людей в принятие важных решений.

Эталоны ответов: 1 - г; 2 - б; 3 - а; 4 - 1; 5 - г.

4) Подготовить реферат на тему «Корпоративный имидж. Построение имиджа компании».

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Горфинкель В. Я., Горопцов В. С., Швандар В. А. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М: Юнити-Дата, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»)

Дополнительная

2. Вылегжанина А.О. Деловые и научные презентации: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - М, Берлин: Директ-Медиа, 2016. [Электронный ресурс] ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
3. Психология и этика делового общения: учебник. Под ред. В.Н. Лавриненко. М.: Юрайт, 2012

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра менеджмента и товароведения

Приложение Б к рабочей программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине**

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) ОПОП - «Менеджмент организации в здравоохранении»
Срок освоения ОПОП 4 года

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе
освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины при освоении которых формируются компетенции
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>	
ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	З.3. Нормы современного русского литературного языка; -особенности функциональных стилей современного русского литературного языка	У.3. Логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	В.3. Культурой мышления, способностью к обобщению, восприятию и анализу информации; навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях	Разделы 1-7
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные	З.3. Основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; - психологические факторы,	У.3. Системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; - выстраивать взаимоотношения с субъектами	В.3. Способами взаимодействия с субъектами; - способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами;	Разделы 1-7

	и культурные различия	влияющие на эффективность межличностного общения; - способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений		- способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»	
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	3.1. Требования к написанию отчетов по результатам научного исследования; к построению устных докладов	У.1. Кратко, логично и аргументировано излагать материал по результатам научного исследования в письменных отчетах и устных докладах	В.1. Навыками написания отчетов по результатам научного исследования с использованием научного стиля изложения	Разделы 1-7
		3.2. Понятие, стороны общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации	У.2. Анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	В.2. Навыками самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности; - публичного выступления; - навыками выстраивания собственного взаимоотношения с людьми	
		3.4 Принципы и закономерности ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы ведения делового протокола	У.4 Применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать проведенную деловую встречу с	В.4 Навыками практического применения методов ведения деловой коммуникации	

			целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; применять в практической деятельности методы ведения деловой коммуникации; - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков		
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	3.1. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации и управление конфликтами - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	У.1. Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	В.1.Различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Разделы 1-7

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатель и оценивание	Критерии и шкалы оценивания				Оценочное средство	
	не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
ОК-4 (3)						
Знать	Не знает нормы современного русского литературного языка; -особенности функциональ	Не в полном объеме знает нормы современного русского литературн	Знает основные, нормы современного русского литературного языка;	Знает нормы современного русского литературного языка;	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

	ных стилей современного русского литературного языка	ого языка; - особенность и функциональных стилей современного русского литературного языка, допускает существенные ошибки	особенности и функциональных стилей современного русского литературного языка, допускает ошибки	особенности функциональных стилей современного русского литературного языка		
Уметь	Не умеет логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную	Частично освоено умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную	Правильно использует умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную допускает ошибки	Самостоятельно использует умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирования
Владеть	Не владеет навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях	Не полностью владеет навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях	Способен использовать навыки делового общения в стандартных профессиональных ситуациях	Владеет навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирования
ОК-5 (3)						
Знать	Не знает основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; - психологические факторы, влияющие на эффективность межличностных	Не в полном объеме знает основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; - психологические	Знает основы психологии межличностных отношений, психологии малых групп; - психологические факторы, влияющие	Знает основы психологии и межличностных отношений, психологии и малых групп; - психологические факторы,	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирования

	ого общения; - способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений	факторы, влияющие на эффективность межличностного общения; - способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений, допускает существенные ошибки	на эффективность межличностного общения; - способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений, допускает ошибки	влияющие на эффективность межличностного общения; - способы взаимодействия с различными субъектами межличностных отношений		
Уметь	Не умеет системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; - выстраивать взаимоотношения с субъектами	Частично освоено умение системно анализировать, бесконфликтно общаться с различным и субъектами; - выстраивать взаимоотношения с субъектами	Правильно использует умение системно анализировать, бесконфликтно общаться с различным и субъектами; - выстраивать взаимоотношения с субъектами	Самостоятельно использует умение системно анализировать, бесконфликтно общаться с различными субъектами; - выстраивать взаимоотношения с субъектами	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование
Владеть	Не владеет навыками взаимодействия с субъектами; - способами установления	Не полностью владеет навыками взаимодействия с субъектами;	Способен использовать навыки взаимодействия с субъектами;	Владеет навыками взаимодействия с субъектами;	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

	<p>контактов и поддержания взаимодействия с субъектами;</p> <p>- способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»</p>	<p>- способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами ;</p> <p>- способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»</p>	<p>- способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами ;</p> <p>- способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»</p>	<p>способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами;</p> <p>- способами выявления и учета социально-психологических особенностей рабочей группы при организации типа отношений в системе «руководитель-подчиненный»</p>		
--	--	--	--	---	--	--

ОПК-4 (1)

<p>Знать</p>	<p>Фрагментарные знания требований к написанию отчетов по результатам научного исследования ; к построению устных докладов</p>	<p>Общие, но не структурированные знания требований к написанию отчетов по результатам научного исследования; к построению устных докладов</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания требований к написанию отчетов по результатам научного исследования; к построению устных докладов;</p>	<p>Сформированные систематические знания требований к написанию отчетов по результатам научного исследования; к построению устных докладов</p>	<p>Реферат, собеседование, тест, контрольная работа</p>	<p>Собеседование, тестирование</p>
--------------	--	--	--	--	---	------------------------------------

Уметь	Частично освоено умение кратко, логично и аргументировано излагать материал по результатам научного исследования в письменных отчетах и устных докладах;	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение кратко, логично и аргументировано излагать материал по результатам научного исследования в письменных отчетах и устных докладах;	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение кратко, логично и аргументировано излагать материал по результатам научного исследования в письменных отчетах и устных докладах;	Сформированное умение кратко, логично и аргументировано излагать материал по результатам научного исследования в письменных отчетах и устных докладах;	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

Владеть	Фрагментарное применение навыков написания отчетов по результатам научного исследования с использованием научного стиля изложения;	В целом успешное, но не систематическое применение навыков написания отчетов по результатам научного исследования с использованием научного стиля изложения;	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применения навыков написания отчетов по результатам научного исследования с использованием научного стиля изложения;	Успешное и систематическое применение навыков написания отчетов по результатам научного исследования с использованием научного стиля изложения ;	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование
---------	--	--	--	--	--	-----------------------------

ОПК-4 (2)

Знать	Фрагментарные знания понятия, стороны общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации и...	Общие, но не структурированные знания понятия, стороны общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и приемы эффективн	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о понятии, сторон общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и	Сформированные систематические знания понятие, стороны общения; - конфликты общения, его истоки, пути преодоления; - психологические особенности взаимоотношений в процессе коммуникации; - модели, стили и	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование
-------	---	--	---	---	--	-----------------------------

		ой деловой и межличностной коммуникации	приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации.	приемы эффективной деловой и межличностной коммуникации.		
Уметь	Частично освоенное умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации и при общении с деловым партнером; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми ...	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	Сформированное умение анализировать процесс общения и выбирать оптимальные стратегии; - использовать знания по невербальной коммуникации при общении с деловым партнером ; - применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с людьми	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование
Владеть	Фрагментарное применение навыков самоорганизации, планирования и контроля своей деятельности ; - публичного	В целом успешное, но не систематическое применение навыков самоорганизации, планирования и контроля	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков самоорганизации, планирования	Успешное и систематическое применение навыков самоорганизации, планирования и контроля	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

	выступления; - навыками выстраивания собственного взаимоотноше ния с людьми	своей деятельнос ти; - публичного выступлени я; - навыками выстраиван ия собственно го взаимоотно шения с людьми	ия и контроля своей деятельнос ти; - публичного выступлен ия; - навыками выстраиван ия собственно го взаимоотно шения с людьми	своей деятельно сти; - публичног о выступлен ия; - навыками выстраива ния собственн ого взаимоотн ошения с людьми		
ОПК-4 (4)						
Знать	Фрагментарн ые знания о принципах и закономернос тях ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы ведения делового протокола	Общие, но не структурир ованные знания о принципах и закономерн остях ведения деловых переговоро в, встреч, совещаний, телефонног о делового общения; основы ведения делового протокола	Сформиров анные, но содержащи е отдельные пробелы знания о принципах и закономерн остях ведения деловых переговоро в, встреч, совещаний, телефонног о делового общения; основы ведения делового протокола	Сформиро ванные системати ческие знания о принципах и закономер ностях ведения деловых переговор ов, встреч, совещаний , телефонно го делового общения; основы ведения делового протокола.	Реферат, собеседо вание, тест, контроль ная работа	Собеседован ие, тестировани е
Уметь	Частично освоенное умение применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализироват ь	В целом успешное, но не систематич ески осуществля емое умение применять полученны е навыки для подготовки	В целом успешное, но содержаще е отдельные пробелы умение применять полученны е навыки для подготовки	Сформиро ванное умение применять полученн ые навыки для подготовк и и проведени я деловых переговор ов и	Реферат, собеседо вание, тест, контроль ная работа	Собеседован ие, тестировани е

	<p>проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; применять в практической деятельности методы ведения деловой коммуникации; - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков</p>	<p>и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; применять в практической деятельности методы ведения деловой коммуникации; - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков ...</p>	<p>и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; применять в практической деятельности методы ведения деловой коммуникации; - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков ...</p>	<p>встреч; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; применять в практической деятельности методы ведения деловой коммуникации; - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков</p>		
Владеть	<p>Фрагментарное применение навыков практического применения методов ведения деловой коммуникации</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое применение навыков практического применения методов ведения деловой коммуникации</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков практического применения методов ведения деловой коммуникации</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков практического применения методов ведения деловой коммуникации</p>	<p>Реферат, собеседование, тест, контрольная работа</p>	<p>Собеседование, тестирование</p>

ПК-2						
Знать	Фрагментарные знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации и управление конфликтами - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	Общие, но не структурированные знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации и управление конфликтами - основы делового общения, принципы и методы организации и деловых коммуникаций, допускает существенные ошибки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации и управление конфликтами - основы делового общения, принципы и методы организации и деловых коммуникаций, допускает ошибки	Сформированные систематические знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в управлении конфликтами - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование
Уметь	Частично освоенное умение анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Сформированное умение анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

		ости	ости			
Владеть	Фрагментарное применение навыков различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	В целом успешное, но не систематическое применение навыков различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Успешное и систематическое применение навыков различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Реферат, собеседование, тест, контрольная работа	Собеседование, тестирование

3. Типовые контрольные задания и иные материалы

3.1 Примерные вопросы к зачету, собеседованию текущего контроля, критерии оценки (ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Целевая аудитория деловой коммуникации, информационное поле деловой среды.
3. Основные модели и стили делового общения.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
5. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
6. Вербальные и невербальные средства общения.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.

8. Интерактивная сторона общения и ее характеристика.
9. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
10. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
11. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
12. Слушание, его виды и специфика. Техники активного слушания.
13. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
14. Психологические особенности формирования имиджа.
15. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
16. Мастерство спора и ведения беседы. Виды споров. Разновидности бесед.
17. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
18. Теория и практика переговорного процесса.
19. Менеджмент репутации – «белые» и «черные» технологии.
20. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
21. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания).
22. Деловая коммуникация и власть.
23. Стили и жанры формирования деловой репутации.
24. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
25. Критерии и условия успешной презентации.
26. Понятие о деловой этике. Роль деловой этики в профессиональной деятельности менеджера.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся если он обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении ситуационных заданий, безошибочно ответил на основной и дополнительные вопросы на зачете.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся если он обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки при ответе на основной и дополнительные вопросы; не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий по дисциплине.

3.2 Примерные тестовые задания, критерии оценки

1 уровень:

1. Уровень общения, для которого характерно восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения (выбрать правильный ответ): **(ОК-4, ОПК-4)**

- а) духовный;
- б) конвенциональный;
- в) деловой (+);
- г) межличностный.

2. В каком из пунктов вернее всего описано содержание понятия «оппонентный круг»: **(ОК-4, ОПК-4)**

- а) круг людей, которым субъект делегирует функцию выдвижения альтернативных моделей;
- б) круг значимых других индивидов, полемика с которыми регулирует творческую

деятельность субъекта;

в) круг допустимых вариаций мнений и позиций, в пределах которого субъект чувствует себя достаточно комфортно;

г) круг мнений, принимаемый субъектом за точку отсчета при выработке собственного мнения.

3. Интерация – это: **(ОК-5, ОПК-4)**

а) взаимодействие (+);

б) общение;

в) восприятие

г) конфликт

4. Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками называется: **(ОК-4, ОПК-4)**

а) манипуляция;

б) монолог;

в) императив);

г) диалог.

5. К вербальным средствам общения относятся: **(ОК-5, ОПК-4)**

а) устная речь;

б) письменная речь

в) устная и письменная речь (+);

г) интонации голоса;

6. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным? **(ОК-4, ОПК-4)**

а) жесты;

б) позы;

в) мимика;

г) все перечисленные (+).

7. Ключевая фаза общения – это : **(ОК-4, ПК-2)**

а) восприятие (+);

б) выбор канала передачи сообщения;

в) выбор слов и грамматики;

г) обратная связь.

8. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: **(ОК-5, ОПК-4)**

а) необходимо контролировать свои движения и мимику;

б) стараться интерпретировать реакции партнера;

в) понимать язык невербальных компонентов общения;

г) внимательно наблюдать за собеседником;

д) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами (+).

9. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа: **(ОК-4, ОПК-4)**

а) за “Т” – образным столом;

б) за круглым столом (+);

в) за квадратным столом;

г) данный психологический аспект не имеет значение.

10. Подготовка к переговорам включает следующие этапы: **(ОПК-4, ПК-2)**
- а) выявление области взаимных интересов;
 - б) установление рабочих отношений с партнером;
 - в) формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
 - г) все перечисленное (+).
11. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта? **(ОК-4, ОПК-4)**
- а) полный уход от предмета обсуждения (+);
 - б) разногласия не принимают необратимого характера;
 - в) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
 - г) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
12. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует? **(ОК-5, ОПК-4)**
- а) для кого конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
 - б) для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
 - в) вообще неконфликтные люди (+);
 - г) люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
13. Психологи считают, что конфликты: **(ОПК-4, ПК-2)**
- а) естественны в личной сфере;
 - б) неизбежны в деловой сфере;
 - в) естественны и неизбежны в личной сфере;
 - г) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере (+).
14. Готовность сторон к поиску взаимовыгодного или взаимоприемлемого решения с учетом интересов всех участников является результатом этапа переговоров: **(ОК-4, ОПК-4)**
- а) подготовки;
 - б) установки контакта;
 - в) взаимной ориентации в проблеме (+);
 - г) поиска решения;
15. Достигнуть определенного уровня доверительности в деловом общении можно (выберите несколько вариантов ответов): **(ОК-5, ПК-2)**
- а) открытой демонстрацией намерений (+);
 - б) демонстрацией готовности принять предложения партнеров;
 - в) проявлением теплого и доброжелательного отношения (+);
 - г) демонстрацией компетентности в обсуждаемом вопросе (+);
16. Что из перечисленного не относится к сущности критики? **(ОК-4, ПК-2)**
- а) в чем суть дела;
 - б) кто виноват;
 - в) кто и как должен быть наказан (+);
 - г) что нужно сделать, чтобы исправить
17. Центральный принцип восприятия критики: **(ОК-4, ОПК-4)**
- а) Все, что я делаю, я могу делать лучше (+);
 - б) Критика направлена на несовершенство того, что кажется нормальным;
 - в) Наличие критики – показатель признания потенциала и возможности его развития;

- г) Отсутствие критики – показатель пренебрежения или неверия в способность ее нормального восприятия;

18. Привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц – относится к каким целям? (**ОК-5, ОПК-4**)

- а) важным;
- б) конструктивным (+);
- в) тактическим;
- г) оправданным;

19. Принцип ведения спора, который заключается в том, что чем корректнее будут Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом – это: (**ОК-4, ПК-2**)

- а) принцип терпимого отношения к инакомыслящим;
- б) принцип предварительной подготовки к ведению спора;
- в) принцип корректного ведения спора (+);
- г) принцип преодоления психологических барьеров;
- д) принцип уважения личности оппонента.

20. Какой из стилей разрешения конфликтов направлен на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет: (**ОПК-4, ПК-2**)

- а) стиль конкуренции;
- б) стиль уклонения;
- в) стиль приспособления;
- г) стиль компромисса

2 уровень:

Соотнесите:

1. (ОК-4, ПК-2)

1. Компромисс	Б. поведение в конфликтной ситуации, которое выражается самоустранением, игнорированием или фактическим отрицанием конфликта
2. Уход	А. разрешение конфликтной ситуации путём взаимных уступок.
3. Сотрудничество	В. это стратегия поведения, при которой на первое место ставится не решение конкретной конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех её участников

Ответ: 1 – А, 2 – Б, 3 – В

2. (ОПК-5, ПК-2)

1. Потребности в безопасности	Б. потребность в принадлежности к чему-либо или кому-либо, потребность во взаимодействии, в привязанности и поддержке
2. Потребности в уважении	А. потребность в уверенности в будущем, в защите от физических и психологических опасностей, в стабильности

3. Социальные потребности	В. потребность в самоуважении, в личных достижениях, в признании, в уважении со стороны окружающих
---------------------------	--

Ответ: 1 – А, 2 – В, 3 – Б

3. (ОК-4, ОПК-4)

1. Перцептивная сторона общения	Б. заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами
2. Коммуникативная сторона общения	А. обмен информацией между общающимися индивидами.
3. Интерактивная сторона общения	В. процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на основе взаимопонимания

Ответ: 1 – В, 2 – А, 3 – Б

4. (ОК-5, ОПК-4)

1. Проксемические средства общения	Б. жесты, мимика, походка, взгляд
2. Экстралингвистические средства общения	А. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
3. Кинетические средства общения	В. паузы и психофизиологические проявления человека (плач, кашель, смех, вздох).

Ответ: 1 – А, 2 – В, 3 – Б

5. (ОК-4, ПК-2)

1. Руки, заложенные за спину	Б. жест связан с проявлением искренности, открытости
2. «Закрытые» жесты	А. стремление отстраниться от окружающего, желание никого не беспокоить.
3. «Раскрытые руки» - руки, вытянутые вперед ладонями вверх	В. стремление защититься, закрыться от воздействия внешнего мира, других людей

Ответ: 1 – А, 2 – В, 3 – Б

3 уровень:

1. В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Контрольный вопрос: Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе? (ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)

Варианты ответов:

- а) установить тесный контакт со сторонниками нововведений и, не принимая всерьез доводы приверженцев старого стиля работы, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на несогласных силой своего примера и примера других;
- б) попытаться разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них аргументами в процессе дискуссии;
- в) выбрать наиболее авторитетных членов трудового коллектива, поручить им разобраться в сложившейся ситуации и предложить меры по ее нормализации, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.;
- г) изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Ответ: г

2. Слушать активно, это значит концентрировать свое внимание на том, что говорит человек. Собеседник пренебрегает высказываниями партнера. Игнорировать можно и без слов, этот прием чрезвычайно болезнен для человека, особенно если он применен в присутствии других. Психологический смысл бойкота в том, что он как бы исчезает в глазах других, перестает существовать.

(ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)

Контрольный вопрос: Назовите технику общения, мешающую активному слушанию?

Варианты ответов:

- а) игнорирование;
- б) эгоцентризм
- в) парафраз;
- г) негативная оценка

Ответ: а

3. Данная техника может быть порождением эгоизма, нежелания понимать проблемы другого, но может быть и следствием неумения встать на позицию другого человека, отсутствия опыта проникновения в чужой мир. Эгоцентризм может быть осознанным: человек не желает уступать из-за боязни потерять преимущества в контакте. Но даже у взрослых можно наблюдать остаточный детский эгоцентризм («на совещании решались вопросы... а что они говорили про меня?»).

(ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)
Контрольный вопрос: Назовите технику общения, мешающую активному слушанию?

Варианты ответов:

- а) игнорирование;
- б) эгоцентризм
- в) парафраз;
- г) негативная оценка

Ответ: б

Критерии оценки:

«зачтено» - не менее 71% правильных ответов;

«не зачтено» - 70% и менее правильных ответов.

3.3 Примерные ситуационные задачи, критерии оценки

Задача 1

Вы работаете менеджером в медицинской организации. В организации напряженная обстановка, связанная с нехваткой сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. **(ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)**

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Ответ. Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим разговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры.

Задача 2

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. **(ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)**

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ответ. Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 3

В медицинскую организацию приходит новый менеджер из другой организации. В коллективе существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства. **(ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)**

Вопрос. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе? Какой стиль руководства использовать?

Ответ. Изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому. Демократический стиль управления.

Задача 4

Вы недавно работаете менеджером в медицинской организации (на эту должность перешли из другой организации). Еще не все сотрудники организации знают вас в лицо. До обеденного перерыва два часа. Идя по коридору, вы видите трех сотрудников, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на Вас внимания. Возвращаясь через 20 минут в свой кабинет, видите ту же картину. **(ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)**

Вопрос. Как вы себя поведете?

Ответ. Подойти, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами.

Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы. После этого предложите пройти на рабочее место.

Задача 5

Два менеджера разговорились о том, как они дают указания подчиненным.

Первый: «Главное – что сказано, а не как сказано. У меня нет времени, чтобы подбирать для каждого форму выражения». Второй: «Может быть, у тебя народ такой необидчивый. А мне постоянно приходится продумывать, как с кем лучше поговорить». (ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)

Вопрос. Позиции какого менеджера вы отдадите предпочтение и почему?

Ответ. Позиции второго менеджера. Умение общаться с подчиненными и давать обратную связь уже традиционно относят к основным навыкам профессионального менеджера. Любой руководитель должен быть способен в нужный момент поговорить с сотрудником.

Для руководителя обратная связь — это инструмент, который позволяет: выразить признание сотруднику и поддержать его высокую мотивацию, понять причины нежелательного поведения сотрудника, скорректировать поведение сотрудника, отклоняющееся от стандартов, нацелить сотрудника на развитие в конкретном направлении.

Критерии оценки:

- «**зачтено**» - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной ситуации, сделал выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;
- «**не зачтено**» - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации.

3.4 Примерные задания для выполнения контрольных работ

Тематика контрольных работ (ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)

1. Основные функции и виды деловой коммуникации
2. Модели коммуникации
3. Сущность деловой коммуникации в разных социальных сферах
4. Жанры массовой коммуникации, их роль
5. Особенности коммуникационной среды
6. Виды делового общения
7. Специфика вербальной и невербальной коммуникации
8. Сущность этики делового общения
9. Основные коммуникативные барьеры в деловом общении и пути их преодоления
10. Развитие процесса деловой коммуникации
11. Роль обратной связи в деловой коммуникации
12. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организациях
13. Роль СМИ в деятельности основных институтов общества
14. Психологические особенности формирования имиджа
15. Суть репутационного менеджмента
16. Теория и практика переговорного процесса

17. Пресс-конференция: подготовка и проведение
18. Презентация: цели; виды; коммуникативные приемы
19. Виды конфликтов
20. Стили поведения в конфликтной ситуации
21. Каналы информационного взаимодействия власти и общества
22. Этические принципы деловых коммуникаций
23. Принципы современного делового этикета
24. Коммуникативные барьеры и их виды
25. Профилактика стрессов в деловых коммуникациях

Критерии оценки:

Оценка «**зачтено**» выставляется за контрольную работу, в которой:

1. Представлено логичное содержание.
2. Отражена актуальность рассматриваемой темы, верно определены основные категории.
3. Анализ литературы отличается глубиной, самостоятельностью, умением показать собственную позицию по отношению к изучаемому вопросу.
4. В заключении сформулированы развернутые, самостоятельные выводы по работе.
5. Работа оформлена в соответствии с требованиями ГОСТа.
6. Работа выполнена в срок.

Оценкой «**не зачтено**» оценивается контрольная работа, в которой большая часть требований, предъявляемых к подобного рода работам не выполнена, если контрольную работу обучающийся сдал без соблюдения сроков, нарушена логика работы, не раскрыты ответы на вопросы.

3.4. Примерные задания для написания (и защиты) рефератов, критерии оценки (ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2)

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Целевая аудитория деловой коммуникации, информационное поле деловой среды.
3. Основные модели и стили делового общения.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
5. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
6. Вербальные и невербальные средства общения.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
8. Различие этики устного, письменного и виртуального делового общения.
9. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
10. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
11. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
12. Слушание, его виды и специфика.
13. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
14. Психологические особенности формирования имиджа.
15. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
16. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
17. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
18. Теория и практика переговорного процесса.

19. Менеджмент репутации – «белые» и «черные» технологии.
20. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
21. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
22. Деловая коммуникация и власть.
23. Стили и жанры формирования деловой репутации.
24. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
25. Критерии и условия успешной презентации.
26. Мастерство спора и ведения беседы. Виды споров. Разновидности бесед.
27. Речевой этикет в документе.

Критерии оценки реферата:

- соответствие теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- владение терминологией и культурой речи;
- оформление реферата.

По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на семинарах в виде выступлений. Предпочтительнее сопровождение доклада презентацией по теме реферата.

Критерии оценки:

«зачтено» – обоснована актуальность проблемы и темы, содержание соответствует теме и плану реферата, полно и глубоко раскрыты основные понятия проблемы, обнаружено достаточное владение терминологией, продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы, к анализу привлечены новейшие работы по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.), полностью соблюдены требования к оформлению реферата, грамотность и культура изложения материала на высоком уровне.

«не зачтено» – не обоснована или слабо обоснована актуальность проблемы и темы, содержание не соответствует теме и плану реферата, обнаружено недостаточное владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы, не продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы, использован очень ограниченный круг литературных источников по проблеме, не соблюдены требования к оформлению реферата, отсутствует грамотность и культура изложения материала.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1 Методика проведения тестирования

Целью этапа промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

Субъекты, на которых направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры разрабатывают задания для тестового этапа зачета, утверждают их на заседании кафедры и передают в информационно-вычислительный центр в электронном виде вместе с копией рецензии. Минимальное количество тестов, составляющих фонд тестовых заданий, рассчитывают по формуле: трудоемкость дисциплины в з.е. умножить на 50.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы

	Вид промежуточной аттестации
	зачет
Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	30
Кол-во баллов за правильный ответ	1
Всего баллов	30
Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	15
Кол-во баллов за правильный ответ	2
Всего баллов	30
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	5
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	40
Всего тестовых заданий	50
Итого баллов	100
Мин. количество баллов для аттестации	70

Описание проведения процедуры:

Тестирование является обязательным этапом зачета независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

Тестирование на компьютерах:

Для проведения тестирования используется программа INDIGO. Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

Результаты процедуры:

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные ведомости в соответствующую графу.

4.2 Методика проведения устного собеседования

Целью процедуры промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в соответствии с приказом о проведении промежуточной аттестации. Деканатом факультета может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающегося при наличии определенных обстоятельств.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль), как правило, проводящий занятия лекционного типа.

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или

закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование может проводиться по вопросам билета и по ситуационной задаче. Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта определяется оценками «зачтено», «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачетные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методика проведения приема практических навыков

Оценка уровня освоения практических умений и навыков осуществляется на основании положительных результатов текущего контроля при условии обязательного посещения всех занятий семинарского типа.

Для прохождения этапа проверки уровня освоения практических навыков обучающийся должен овладеть всеми практическими умениями и навыками, предусмотренными программой дисциплины (модуля).

4.4. Методика проведения контрольных работ

Целью процедуры промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме проведения контрольной работы, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины), получение информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности.

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль), по которой предусмотрено выполнение контрольной работы. В случае, если обучающиеся не предоставили контрольную работу или не имеют оценки «зачтено» за контрольные работы по данной дисциплине, до зачета по соответствующей дисциплине не допускаются.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится в соответствии с учебным планом и расписанием учебных занятий.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает в себя вопросы и задания контрольных работы.

В целях организации выполнения контрольных работ разрабатываются методические рекомендации по написанию соответствующих контрольных работ.

Описание проведения процедуры:

Контрольные работы должны быть представлены на кафедру не менее чем за неделю до начала промежуточной аттестации (для почтовых пересылок дата отправления определяется по штампу отправления).

Все контрольные работы должны быть проверены преподавателями до начала промежуточной аттестации. На контрольную работу, выполненную на оценку «не зачтено», преподаватель оформляет рецензию с изложением отмеченных ошибок. Неаттестованную контрольную работу с рецензией передают в деканат для направления ее в адрес обучающегося для исправления. После исправления замечаний обучающийся направляет контрольную работу на повторную проверку.

Результаты процедуры:

Контрольная работа оценивается оценками «зачтено», «не зачтено».