

Негосударственное частное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Алтайский экономико-юридический институт"  
Кафедра общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Алтайского  
экономико-юридического  
института  
В.И. Степанов  
11  2016 г.

Рабочая программа по дисциплине

**Деловые коммуникации**

для направления 40.03.01 Юриспруденция  
квалификация (степень) "бакалавр"

Профиль подготовки

"Правовая работа в государственных и муниципальных организациях"

Барнаул 2016

## Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины. ....	3
2. Место дисциплины в структуре ООП, требования к знаниям, умениям и навыкам студента. ....	3
3. Учебно-тематический план дисциплины (с указанием общей трудоемкости и количеством часов, отводимых на различные разделы и виды учебной деятельности).....	4
4. Содержание дисциплины .....	5
5. Образовательные технологии, используемые в преподавании дисциплины. ....	6
6. Самостоятельная работа студентов.....	9
7. Образовательные технологии, используемые в преподавании дисциплины.....	11
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины... ..	13
9. Фонд оценочных средств.....	21
10. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы дисциплины .....	33
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	34
12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины. ....	35
13. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	35
14. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	35
15. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных правовых систем .....	36

## **1. Цели и задачи дисциплины.**

Цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации» - на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Основные задачи учебной дисциплины:

- дать учащимся научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП, требования к знаниям, умениям и навыкам студента.**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части профессионального цикла. Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных при освоении курсов социальной психологии, системы государственного и муниципального управления, теории управления.

Предмет, структура, основные функции деловых коммуникаций; виды деловых коммуникаций; коммуникации в организациях; виды коммуникации, вербальные и невербальные коммуникации, психолого-коммуникативные особенности деловых партнеров, социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера, механизмы восприятия и понимания делового партнера, типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации, коммуникативная компетентность специалиста, коммуникативные барьеры, формы деловой коммуникации.

По окончании изучения дисциплины студент должен:  
знать:

- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.

уметь:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;

- анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;

владеть:

- навыками деловых коммуникаций.

Изучение данной дисциплины способствует развитию у студентов компетенций

ОК-2: способен добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста;

ОК-4: способен логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;

ОК-5: обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе.

### 3. Учебно-тематический план дисциплины (с указанием общей трудоемкости и количеством часов, отводимых на различные разделы и виды учебной деятельности).

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 36 часов (1 зачетная единица).

№ п/п	Раздел (тема) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, и трудоемкость (в часах)					Контактная работа / в интерактивной форме
		Лекции	Практические занятия (семинары)	СРС	Контроль	Всего часов	
1	Тема 1. Специфика делового общения.	1	2	3		6	3/3
2	Тема 2. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Информация в деловом общении.	1	2	3		6	3/3
3	Тема 3. Вербальные средства в деловой коммуникации. Невербальные средства в деловой коммуникации.	1	2	3		6	3/3

4	Тема 4. Убеждение в деловой коммуникации.	1	2	3		6	3/1
5	Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения. Публичное выступление.	1	2	3		6	3
6	Тема 6. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.	1	2	3		6	3
	ИТОГО:	6	12	18		36	18/10
	Форма промежуточной аттестации – зачет						

#### 4. Содержание дисциплины

ТЕМА 1. Специфика делового общения.

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения. Деловое общение его виды и формы. Коммуникативные роли.

ТЕМА 2. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Информация в деловом общении.

Информация в деловом общении. Понятие и виды барьеров.

Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.

Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление и работа с вопросниками. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информационные технологии в деловой коммуникации.

ТЕМА 3. Вербальные средства в деловой коммуникации. Невербальные средства в деловой коммуникации.

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент,

правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Образные средства коммуникации. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

ТЕМА 4. Убеждение в деловой коммуникации.

Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Схемы убеждающей коммуникации. Этические аспекты убеждения. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.

ТЕМА 5. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Публичное выступление.

Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор по телефону. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

ТЕМА 9. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

Позиции коммуникатора. Понятие обратной связи. Критика в деловой коммуникации. Виды критики, Техника нейтрализация замечаний  
Комплименты в деловом общении.

## **5. Образовательные технологии, используемые в преподавании дисциплины.**

При изучении учебной дисциплины “Риторика”, получения знаний и формирования компетенций могут быть использованы следующие образовательные технологии и формы преподавания:

1) Проблемная лекция. Такая лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Проблемные вопросы отличаются от непроблемных тем, что скрытая в них проблема требует не однотипного решения, то есть, готовой схемы решения в прошлом опыте нет.

С помощью проблемной лекции обеспечивается усвоение студентами теоретических знаний, развитие теоретического мышления, формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего бакалавра.

В отличие от содержания информационной лекции, которое предлагается преподавателем в виде известного, подлежащего лишь запоминанию материала, на проблемной лекции новое знание вводится как неизвестное для студентов. Полученная информация усваивается как личностное открытие еще неизвестного для себя знания. Что позволяет создать у студентов иллюзию "открытия" уже известного в науке. Проблемная лекция строится таким образом, что познания студента приближаются к поисковой, исследовательской деятельности. Здесь участвуют мышление студента и его личностное отношение к усваиваемому материалу.

Лекция строится таким образом, чтобы обусловить появление вопроса в сознании студента. Проблемная ситуация возникает после обнаружения противоречий в исходных данных учебной проблемы. Для проблемного изложения отбираются важнейшие разделы курса, которые составляют основное концептуальное содержание учебной дисциплины, являются наиболее важными для будущей профессиональной деятельности и наиболее сложными для усвоения студентами.

Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание студентов на отдельных аспектах темы, так и проблемные. Студенты, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщения, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес, и степень восприятия материала студентами.

2) Лекция-визуализация. Данный вид лекции является результатом нового использования принципа наглядности, содержание данного принципа меняется под влиянием данных психолого-педагогической науки, форм и методов активного обучения.

Лекция - визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения.

3) Лекция-беседа. Лекция-беседа, или "диалог с аудиторией", является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

4) Лекция-дискуссия. В отличие от лекции-беседы здесь преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия - это взаимодействие преподавателя и студентов, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу.

Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых студентов. Так же можно предложить студентам проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем дать краткий анализ, выводы и лекция продолжается.

5) Написание эссе. Эссе представляет собой небольшой прозаический текст, выражающий подчеркнуто индивидуальную точку зрения студента на заданную преподавателем тему.

6) Решение тестов. Тестовые задания должны быть компетентностно-ориентированными и могут быть представлены в различных вариациях:

- тестовые задания множественного выбора с одним или несколькими правильными ответами из предложенного набора ответов;
- тестовые задания множественного выбора на установление соответствия;
- тестовые задания множественного выбора на установление последовательности;
- тестовые задания с конструируемым ответом: с кратким регламентированным ответом или же со свободным изложением (с развернутым ответом в произвольной форме).

7) Решение кейсов. Под кейсами понимается техника обучения, использующая описание реальных публицистических выступлений и социальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать речи известных мастеров слова, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации.

8) Подготовка презентаций.

9) Ролевая игра. Один из методов активного обучения, в основе которого обычно лежит межличностная, конфликтная ситуация. Студенты-участники игры примеряют на себя определенные роли и в процессе диалогового общения пытаются разрешить конфликт. Хотя действия студентов-игроков строго не регламентируются, при разрешении конфликта они должны опираться на действующие законы и стандарты.

## 6. Самостоятельная работа студентов

№ п\п	Тема	Вопросы темы, выносимые на самостоятельное изучение	Форма контроля СРС
1.	Правовые и этические аспекты деловых коммуникаций	1. Назовите субъекты управления общественными отношениями. 2. Перечислите нормы этического поведения специалистов в области управления общественными отношениями.	Выполнение письменной работы.
2.	Деловые коммуникации и общественное мнение	1. Работа с общественным мнением органами гос. власти и местного самоуправления. 2. Методы изучения общественного сознания и мнения.	Выполнение заданий на практическом занятии
3.	Деловые коммуникации как социальная технология	1. Укажите наиболее распространенные технологии, используемые в управлении общественными отношениями.	Выполнение письменной работы.
4.	Деловые коммуникации в системе управления общественными отношениями	1. Раскройте особенности процесса принятия политического решения в системе управления общественными отношениями.	Сообщение.

		2. Принятие политических решений в системе местного самоуправления.	
5.	Массовая коммуникация: понятие, функции, основные структурные модели	1. Опишите основные модели массовой коммуникации. 2. Массовые коммуникации органов МСУ.	Сообщение
6.	Переговоры как коммуникация в системе УОО	1. Описать одну из технологий ведения переговоров 2. Техническое обеспечение переговорного процесса	Выполнение письменной работы.
7.	Деловые коммуникации и сфера политики	Выборы и формирование имиджа кандидата Референдум как реализация органами власти	Выполнение заданий на практическом занятии
8.	Деловые коммуникации с общественными организациями и политическими партиями	Укажите основные формы взаимодействия органов власти с общественными организациями и политическими партиями	Сообщение.
9.	Деловые коммуникации и сфера бизнеса	Укажите распространенные формы работы органов власти и ОМУ с представителями малого и среднего бизнеса	Сообщение

## **7. Образовательные технологии, используемые в преподавании дисциплины.**

При изучении учебной дисциплины «Деловые коммуникации», получения знаний и формирования компетенций могут быть использованы следующие образовательные технологии и формы преподавания:

1) Проблемная лекция. Такая лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Проблемные вопросы отличаются от непроблемных тем, что скрытая в них проблема требует не однотипного решения, то есть, готовой схемы решения в прошлом опыте нет.

С помощью проблемной лекции обеспечивается усвоение студентами теоретических знаний, развитие теоретического мышления, формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего бакалавра.

В отличие от содержания информационной лекции, которое предлагается преподавателем в виде известного, подлежащего лишь запоминанию материала, на проблемной лекции новое знание вводится как неизвестное для студентов. Полученная информация усваивается как личностное открытие еще неизвестного для себя знания. Что позволяет создать у студентов иллюзию "открытия" уже известного в науке. Проблемная лекция строится таким образом, что познания студента приближаются к поисковой, исследовательской деятельности. Здесь участвуют мышление студента и его личностное отношение к усваиваемому материалу.

Лекция строится таким образом, чтобы обусловить появление вопроса в сознании студента. Проблемная ситуация возникает после обнаружения противоречий в исходных данных учебной проблемы. Для проблемного изложения отбираются важнейшие разделы курса, которые составляют основное концептуальное содержание учебной дисциплины, являются наиболее важными для будущей профессиональной деятельности и наиболее сложными для усвоения студентами.

Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание студентов на отдельных аспектах темы, так и проблемные. Студенты, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщения, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес, и степень восприятия материала студентами.

2) Лекция-визуализация. Данный вид лекции является результатом нового использования принципа наглядности, содержание данного принципа меняется под влиянием данных психолого-педагогической науки, форм и методов активного обучения.

Лекция - визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них

профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения.

3) Лекция-беседа. Лекция-беседа, или “диалог с аудиторией”, является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

4) Лекция-дискуссия. В отличие от лекции-беседы здесь преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия - это взаимодействие преподавателя и студентов, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу.

Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых студентов. Так же можно предложить студентам проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем дать краткий анализ, выводы и лекция продолжается.

5) Написание эссе. Эссе представляет собой небольшой прозаический текст, выражающий подчеркнuto индивидуальную точку зрения студента на заданную преподавателем тему.

6) Решение задач.

При решении задач следует выделять несколько этапов. Как правило это:

- выявление спорного правоотношения;
- определение содержания спорного правоотношения;
- определение нормативно-правовой базы, регламентирующей спорное правоотношение;
- сопоставление требований нормы права с фактурой дела;
- формулировка решения задачи.

7) Решение тестов. Тестовые задания должны быть компетентностно-ориентированными и могут быть представлены в различных вариациях:

- тестовые задания множественного выбора с одним или несколькими правильными ответами из предложенного набора ответов;
- тестовые задания множественного выбора на установление

соответствия;

- тестовые задания множественного выбора на установление последовательности;

- тестовые задания с конструируемым ответом: с кратким регламентированным ответом или же со свободным изложением (с развернутым ответом в произвольной форме).

8) Решение кейсов. Под кейсами понимается техника обучения, использующая описание реальных юридических и социальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации.

9) Подготовка презентаций.

10) Составление таблиц и схем.

11) Ролевая игра. Один из методов активного обучения, в основе которого обычно лежит межличностная, конфликтная ситуация. Студенты-участники игры примеряют на себя определенные роли и в процессе диалогового общения пытаются разрешить конфликт. Хотя действия студентов-игроков строго не регламентируются, при разрешении конфликта они должны опираться на действующие законы и стандарты.

## **8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### Подготовка к лекциям

Главное в период подготовки к лекционным занятиям - научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Ежедневной учебной работе студенту следует уделять 9-10 часов своего времени, т.е. при шести часах аудиторных занятий самостоятельной работе необходимо отводить 3-4 часа.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций - сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

#### Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

***Структура занятия.*** В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме - дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим

разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

#### 5. Подведение итогов занятия.

Первая часть - обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение - дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность - до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность - 15-20 минут.

Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

***Работа с литературными источниками.*** В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

### Подготовка презентации и доклада

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader. Самая простая программа для создания презентаций - Microsoft PowerPoint.

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. **Иллюстрация** - представление реально существующего зрительного ряда. **Образы** - в отличие от иллюстраций - метафора. Их назначение - вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. **Диаграмма** - визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. **Таблица** - конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение - структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

### Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации - устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и

инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

- раздаточный материал - должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего практического занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

**Вступление** помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

**Основная часть**, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

**Заключение** - ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

### Подготовка реферата

Реферат - письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты пишутся обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов вроде: «важное значение имеет», «уделяется особое внимание», «поднимается вопрос», «делаем следующие выводы», «исследуемая проблема», «освещаемый вопрос» и т.п.

К языковым и стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. У рефератов особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определенная объективность изложения материала.

Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико-синтетической переработки.

Будучи вторичным текстом, реферат составляется в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к связанному высказыванию: так ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная). Для реферата отбирается информация, объективно-ценная для всех читающих, а не только для одного автора. Автор реферата не может пользоваться только ему понятными значками, пометами, сокращениями.

Работа, проводимая автором для подготовки реферата должна обязательно включать самостоятельное мини-исследование, осуществляемое студентом на материале или художественных текстов по литературе, или архивных первоисточников по истории и т.п.

Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования.

В зависимости от количества реферируемых источников выделяют следующие виды рефератов:

- **монографические** - рефераты, написанные на основе одного источника;
- **обзорные** - рефераты, созданные на основе нескольких исходных текстов, объединенных общей темой и сходными проблемами исследования.

Структура реферата

1. Титульный лист
2. Оглавление
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованной литературы
7. Приложения

### Подготовка эссе

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы студентов, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

В зависимости от темы формы эссе могут быть различными. Это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и подробный разбор проблемной ситуации с развернутыми мнениями, подбором и детальным анализом примеров, иллюстрирующих проблему и т.п.

В процессе выполнения эссе студенту предстоит выполнить следующие виды работ: составить план эссе; отобрать источники, собрать и проанализировать информацию по проблеме; систематизировать и проанализировать собранную информацию по проблеме; представить проведенный анализ с собственными выводами и предложениями.

Эссе выполняется студентом под руководством преподавателя кафедры самостоятельно. Тему эссе студент выбирает из предлагаемого примерного перечня и для каждого студента она должна быть индивидуальной (темы в одной группе совпадать не могут).

### Структура эссе

1. Титульный лист.
2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

Титульный лист является первой страницей и заполняется по строго определенным правилам.

Введение (вводная часть) - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который Вы собираетесь найти ответ в ходе своего

исследования. При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы:

1. Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?
2. Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?
3. Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?
4. Могут ли я разделить тему на несколько составных частей?

Таким образом, в водной части автор определяет проблему и показывает умение выявлять причинно-следственные связи, отражая их в методологии решения поставленной проблемы через систему целей, задач и т.д.

Текстовое изложение материала (основная часть) - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет главную трудность при его написании. Поэтому большое значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется выстраивание аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные и строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы там, где это необходимо. Традиционно в научном познании анализ может проводиться с использованием следующих категорий: причина - следствие, общее - особенное, форма - содержание, часть - целое, постоянство - изменчивость.

В процессе построения эссе надо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим или иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя разделы содержанием аргументации (а это должно найти отражение в подзаголовках), в пределах параграфа необходимо ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Хорошо проверенный способ построения любого эссе - использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать и ответить на вопрос, хорош ли замысел. При этом последовательность подзаголовков свидетельствует также о наличии или отсутствии логики в освещении темы эссе.

Таким образом, основная часть - рассуждение и аргументация. В этой части необходимо представить релевантные теме концепции,

суждения и точки зрения, привести основные аргументы "за" и "против" них, сформулировать свою позицию и аргументировать ее.

Заключение (заключительная часть) - обобщения и аргументированные выводы по теме эссе с указанием области ее применения и т.д. Оно подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Таким образом, в заключительной части эссе должны быть сформулированы выводы и определено их приложение к практической области деятельности.

Список использованной литературы составляет одну из частей работы, отражающей самостоятельную творческую работу автора и позволяющей судить о степени фундаментальности данной работы. При составлении списка литературы в перечень включаются только те источники, которые действительно были использованы при подготовке эссе. Список использованной литературы составляется строго в алфавитном порядке в следующей последовательности: законы РФ и другие официальные материалы (указы, постановления, решения министерств и ведомств); печатные работы (книги, монографии, сборники); периодика; Интернет-сайты. По возможности список должен содержать современную литературу по теме. Общее оформление списка использованной литературы для эссе аналогично оформлению списка использованной литературы для реферата.

Приложения могут включать иллюстративный материал (схемы, диаграммы, рисунки, таблицы и др.). При этом приложения являются продолжением самой работы, т.е. на них продолжается сквозная нумерация, но в общем объеме эссе они не учитываются.

## **9. Фонд оценочных средств**

### **1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

#### **1.1. Область применения**

Фонд оценочных средств – является неотъемлемой частью учебно-методического комплекса учебной дисциплины «Деловые коммуникации» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу данной дисциплины.

## 1.2. Контролируемые компетенции

Код контролируемой компетенции	Этап формирования компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
ОК-2: способен добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста	базовый	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОК-4: способен логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	базовый	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОК-5: обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе	базовый	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

## 2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Код компетенции по ФГОС ВПО	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ОК - 2	способен добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать	- основные этические понятия и категории, содержание и особенности профессионально	- находить эффективные организационно-управленческие решения; оценивать	- навыками оценки своих поступков и поступков

	принципы этики юриста	го общения в юридической деятельности	факты и явления профессиональной деятельности	в окружающих
ОК - 4	способен логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	- нормы русского литературного языка, характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами общения	- отредактировать текст, ориентированный на ту или иную форму речевого общения	- навыками и умениями речевой деятельности применительно к сфере бытовой и профессиональной коммуникации
ОК - 5	обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в	возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности	применять нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях	культурой поведения, готов к кооперации с коллегами

	коллективе	юриста		и, работе в коллекти ве
--	------------	--------	--	----------------------------------

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

п/п	Контролируем ые разделы (темы), модули учебной дисциплины	Контролируе мые компетенции (или их части)	Оценочные средства
	Правовые и этические аспекты деловых коммуникаций	ОК-2	Устный опрос.
	Деловые коммуникации и общественное мнение	ОК-2	Устный опрос. практические задания.
	Деловые коммуникации как социальная технология	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос.
	Деловые коммуникации в системе управления общественными отношениями	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.
	Массовая коммуникация: понятие, функции, основные структурные модели	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.
	Переговоры как коммуникация в системе УОО	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, практические задания.

Деловые коммуникации и сфера политики	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, практические задания.
Деловые коммуникации с общественными организациями и политическими партиями	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.
Деловые коммуникации и сфера бизнеса	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» используется 100-балльная шкала.

Профессиональный уровень “5” (отлично)	85-100	Ответ хорошо структурирован; полное понимание исследуемого вопроса; полный и глубокий анализ вопроса; критическое использование теории и рекомендуемого материала для чтения; расширение и углубление лекционного материала; аргументированная логика; продуманность, творческий и оригинальный подход к освещению вопроса; иллюстративность массой примеров и данных
Продвинутый уровень “4” (хорошо)	70-84	Хорошая организация, но ряд несущественных упущений в плане содержания; умение аргументировать и использовать примеры; некоторое расширение и углубление лекционного материала; использование соответствующих концептуальных моделей
Базовый уровень “3” (удовлетворительно)	60-69	Удовлетворительный уровень, есть ряд существенных упущений; слабые места в стилевом оформлении, структуре и анализе; в основном базируется на лекционном материале; информация представлена четко, но

		отсутствует оригинальность в ее изложении
Минимальный уровень “2” (неудовлетворительно)	35-59	Неудовлетворительное выполнение; частичное понимание проблемы; несмотря на наличие ряда весьма удачных мест, работа характеризуется отсутствием тщательного анализа; неадекватность примеров
Минимальный уровень “1” (неудовлетворительно)	0-34	Отсутствие понимания вопроса, работа не структурирована и не соответствует требованиям; наличие серьезных ошибок и несоответствий

### Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Разбивка баллов.

Промежуточный рейтинг – 70 баллов:

1) Рейтинг работы студента на практических занятиях – 22 балла.

Максимальный рейтинг, который студент может заработать на одном семинарском занятии – 2 балла:

- за отличный ответ (полный, безошибочный) – 2 балла;
- за активную работу на семинаре (от 2 до 4 выступлений) – 1-2 балла;

- за неточное выступление, за неточное дополнение — 1 балл;

- за отказ от ответа, за неправильный ответ – 0 баллов.

2) Рейтинг контрольных точек – 25 баллов.

3) Рейтинг посещения лекционных занятий – 6 баллов.

4) Рейтинг посещения семинарских занятий – 7 баллов.

5) Рейтинг поощрительный – 10 баллов:

- разработка сценария деловой игры – 10 баллов;

- составление кроссвордов – 5 баллов;

- решение задач повышенной сложности – 5-10 баллов;

- Написание и защита реферата – 3-7 баллов.

Сдача зачета – 30 баллов.

### Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ФГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный зачет	Оценка (ECTS)
5 (отлично) зачтено	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо)	85 – 89	B (очень хорошо)

зачтено	<b>75 – 84</b>	C (хорошо)
	<b>70 - 74</b>	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) зачтено	<b>65 – 69</b>	
	<b>60 - 64</b>	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) не зачтено	<b>Ниже 60 баллов</b>	F (неудовлетворительно)

### 3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

#### 3.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

##### Темы докладов

1. Специфика деловой коммуникации.
2. Манипуляции в деловом общении.
3. Средства вербальной коммуникации в процессе делового общения.
4. Средства невербальной коммуникации в процессе делового общения.
5. Методы проведения деловой беседы.
6. Убеждающая коммуникация.
7. Манипуляции в деловом общении.
8. Деловая беседа как одна из форм деловой коммуникации.
9. Особенности проведения делового совещания.
10. Позитивная обратная связь как условие успешной деловой коммуникации.

##### Тестирование

1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;
- б) транзактная;
- в) мотивационная.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного

барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;
- в) уступчивый тип.

10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;
- б) диалог;
- в) полилог.

11. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

12. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

- а) нереклексивное;
- б) рефлексивное;
- в) эмпатическое.

13. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:

- а) устная;
- б) письменная;
- в) аффективная.

14. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:

- а) строгая хрия;
- б) свободная хрия;
- в) искусственная хрия.

15. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;
- в) визуально-кинетических.

16. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

17. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

18. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону.

19. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:

- а) информационная;
- б) контрольная;

- в) отвлекающая;
- г) рекламная.

20. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:

- а) «спасение лица»;
- б) «желанный подарок»;
- в) «уход»;
- г) «пакетирование».

21. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:

- а) отсутствует возможность задавать вопросы;
- б) сообщение делается официальным лицом;
- в) участвуют представители СМИ.

22. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:

- а) отсрочка;
- б) подавление;
- в) превращение в деловой разговор.

23. Основная цель использования презентации:

- а) вызвать интерес;
- б) показать себя;
- в) воздействовать на аудиторию.

24. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:

- а) имидж;
- б) этикет;
- в) габитус.

25. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:

- а) объединение национальных культур в общечеловеческую;
- б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;
- в) создание единой религии.

## 2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

### Вопросы к зачету

1. Деловые коммуникации. Предмет и задачи дисциплины.
2. Виды деловых коммуникаций.
3. Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы.
4. Виды деловых бесед
5. Преимущества деловой беседы
6. Этапы деловой беседы.
7. Техника постановки вопросов в деловой беседе
8. Виды вопросов в деловой беседе
9. Деловое совещание. Цели и задачи делового совещания
10. Виды деловых совещаний
11. Дискуссия в деловом совещании
12. Эмоциональные приемы ведения деловых дискуссий
13. Рациональные приемы ведения деловых дискуссий
- 14 «Мозговой штурм» в деловых совещаниях
15. Деловые переговоры. Цели и задачи
16. Стратегия и тактика деловых переговоров
17. Подготовительный этап деловых переговоров
18. Основной этап ведения деловых переговоров
19. Приемы ведения деловых переговоров.
20. Завершающий этап деловых переговоров
21. Мягкий подход в переговорах
22. Жесткий подход в переговорах
23. Принципиальный подход в переговорах
24. Позиционный торг в переговорах
25. Контроль за исполнением решений переговоров
26. Медиация как способ урегулирования делового конфликта
27. Нравственные качества медиатора
28. Официальные и неофициальные медиаторы
29. Этический кодекс медиатора
30. Основные этапы медиации
31. Кодекс поведения сторон в конфликте
32. Табу в конфликтной ситуации
33. Паралингвистика в деловой коммуникации
34. Вневербальные средства общения разных народов
35. Стилль делового общения. Общая характеристика. Признаки
36. Лексические особенности языка делового общения
37. Морфологические особенности языка делового общения
38. Синтаксические особенности языка делового общения
39. Требования, предъявляемые к деловым документам
40. Реквизиты деловых документов

41. Классификация документов
42. Особенности телефонной коммуникации
43. Телефонный этикет позвонившего. Речевые формулы
44. Телефонный этикет отвечающего. Речевые формулы
45. Установление и поддержание деловых контактов
46. Коммуникативная ситуация обращения. Речевые формулы
47. Коммуникативная ситуация приветствия. Речевые формулы
48. Коммуникативная ситуация прощания. Речевые формулы
49. Коммуникативная ситуация благодарности. Речевые формулы
50. Коммуникативная ситуация извинения. Речевые формулы
51. Коммуникативная ситуация комплимента. Речевые формулы
52. Коммуникативная ситуация похвалы. Речевые формулы
53. Коммуникативная ситуация знакомства. Речевые формулы
54. Коммуникативная ситуация приказа, просьбы. Речевые формулы
55. Тактика давления и некорректные аргументы при деловом общении
56. Конструктивные аргументы, направленные на успех дела
57. Эффективное слушание собеседника в деловом общении
58. Понятие делового общения. Виды делового общения
59. Общие принципы построения делового общения
60. Деловой этикет

## **10. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы дисциплины**

### **Текущий контроль успеваемости студентов.**

Текущий контроль успеваемости – это установление уровня знаний, умений, владений студентов по отношению к объему и содержанию разделов (модулей, частей) учебных дисциплин, представленных и утвержденных в учебных планах и учебных программах.

Текущий контроль успеваемости осуществляется через комплекс испытаний студентов в виде устных и письменных опросов, коллоквиумов, контрольных работ, проверки домашних заданий, защиты отчетов, компьютерного и бланочного тестирования. Возможны и другие виды контроля по усмотрению кафедры, обеспечивающей учебный процесс по данной дисциплине, в том числе, контроль посещаемости занятий.

В систему текущего контроля рекомендуется вводить необязательные мероприятия, позволяющие повысить семестровый рейтинг, например, участие в олимпиадах, научное исследование, участие в научных конференциях с докладом по теме изучаемого предмета и т.д. с назначением определенных баллов, прибавляемых к семестровому рейтингу по дисциплине. При этом рейтинг не должен превышать 100 баллов.

Для текущего контроля успеваемости на кафедрах, осуществляющих

учебный процесс, создаются и периодически актуализируются банки тестов, заданий, программы компьютерных проверок и т.п. материалы.

Виды и сроки проведения мероприятий текущего контроля устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.

### **Промежуточная аттестация.**

Промежуточная аттестация студентов – это установление уровня знаний, умений, владений обучаемых, как показателя уровня освоения требуемых компетенций, по отношению к объему и содержанию учебной дисциплины.

Оценка промежуточной аттестации студента по дисциплине формируется на основании семестрового рейтинга текущего контроля и рейтинга экзаменационного испытания. Экзаменационное испытание проводится в сроки, устанавливаемые в соответствии с утвержденными учебными планами, календарными учебными графиками и приказами.

Преподаватель имеет право принять у студента экзамен только при наличии первичных документов по учету результатов промежуточной аттестации. Первичными документами являются экзаменационные ведомости, индивидуальные разрешения на сдачу экзамена. Все первичные документы должны передаваться в деканат преподавателем лично не позднее следующего дня после проведения испытания промежуточной аттестации.

По результатам промежуточной аттестации студенту, кроме итогового рейтинга по 100-балльной шкале, выставляется итоговая отметка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При аттестации на «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» студент считается получившим положительную оценку и прошедшим промежуточную аттестацию. Положительные оценки и соответствующие рейтинги заносятся в первичные документы и зачетные книжки студентов. Записи в зачетных книжках студентов должны осуществляться только после оформления первичных документов.

Оценки «неудовлетворительно» проставляются только в первичные документы.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по дисциплине или непрохождение промежуточной аттестации в установленные сроки признаются академической задолженностью. Студенты обязаны ликвидировать академическую задолженность.

Виды и сроки проведения мероприятий промежуточной аттестации устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.

## **11. Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

- библиотечные фонды и электронные ресурсы библиотеки Алтайского экономико-юридического института;

- электронные ресурсы Электронно-библиотечной системы "Book.ru";
- система "Антиплагиат";
- справочная правовая система "Гарант";
- справочная правовая система "КонсультантПлюс";
- юридическая клиника;
- учебный зал судебных заседаний;
- компьютерные классы.

## ***12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.***

### **а) основная литература**

1. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник/ М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - М.: Юрайт, 2014. - 370 с.
2. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2012.
3. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: учебное пособие. – 4 е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА М, 2011.

### **б) дополнительная литература:**

4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ ДАНА. – 5 е изд., 2004.
5. Добротворский И. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров. – М.: Эксмо, 2010.

## ***13. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине***

1. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие/ Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 190 с.
2. Павлова Л.Г. Деловые коммуникации : учебник / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - М. : КноРус, 2016. - 300 с. - (Бакалавриат).  
[http://www.knorus.ru/upload/knorus\\_new/pdf/6420.pdf](http://www.knorus.ru/upload/knorus_new/pdf/6420.pdf)

## ***14. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины***

1. Сервер органов государственной власти Российской Федерации – <http://www.gov.ru/>
2. Официальный сайт компании "Гарант" – <http://www.garant.ru/>

3. Официальный сайт компании "КонсультантПлюс" –  
<http://www.consultant.ru/>
4. Официальный интернет-портал правовой информации –  
<http://pravo.gov.ru/>
5. <http://biznes-etiket.ru/etika.html>
6. <http://www.biz-people>.
7. <http://freebooks.net.ua/30068-richard-t.-de-dzhordzh-jetika-biznesa.html>
8. <http://webchess.ru/cd/disk13737.htm>
9. <http://mocas.ru/>

***15. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных правовых систем***

- Справочные правовые системы "Гарант", "Консультант Плюс;
- Интернет-сервис "Антиплагиат";
- MS Office Word.