

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Косогорова Людмила Алексеевна  
 Должность: Ректор  
 Дата подписания: 01.12.2022 11:12:04  
 Уникальный программный ключ:  
 4a47ce4135cc0671229e80c031ce72a914b0b6b4



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
 «ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ»**

*Кафедра «Менеджмента»*

**УТВЕРЖДАЮ:**  
 Проректор по учебной работе и  
 региональному развитию  
 \_\_\_\_\_ Шульман М.Г.  
 «26» августа 2020 г

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Укрупненная группа направлений и специальностей	38.00.00 Экономика и управление
Направление	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Государственная и муниципальная служба
Форма обучения	<i>Очная(4.г.), очно-заочная(4.г.б мес.) и заочная(4.г.б мес.)</i>

№ пп	На учебный год	ОДОБРЕНО на заседании кафедры		УТВЕРЖДАЮ заведующий кафедрой	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	2020- 2021	№ 1	«25» августа 2020 г.	<i>В. В. В.</i>	«15» 08 2020г.
2	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
3	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
4	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.

Калуга 2020

## 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2014 г. №1567 дисциплина «Деловые коммуникации» входит в состав вариативной части блока 1 – дисциплины (модули). Данная дисциплина, в соответствии с учебным планом института, является обязательной для изучения.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины** - дать студентам знания для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности.

**Задачи дисциплины:**

- изучение основных теоретических составляющих процесса деловых коммуникаций;
- практическое освоение навыков делового общения.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение,
- сходство и отличие делового общения от других типов общения,
- как организовать и провести эффективные деловые переговоры.

**уметь:**

- диагностировать психическое состояние партнера по общению,
- читать невербальную информацию,
- организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений.

**владеть:**

- приемами эффективного слушания, выступления в больших и малых аудиториях.

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на **формирование** следующих **компетенций**:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6).

способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК-8);

способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19);

#### 4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела	№ п.п.	Тема	Формируемые компетенции
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6
		2	Средства деловой коммуникации	
		3	Основные формы деловых коммуникаций	
		4	Эффективность коммуникации	
2	Этика и национальные особенности делового общения	5	Этика делового общения и деловой этикет	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6, ПК-19
		6	Национальные особенности делового общения	
3	Формы деловых коммуникаций	7	Деловые переговоры	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6, ПК-8
		8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	
		9	Деловая переписка	

#### 5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЕ

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Деловые коммуникации» изучается в третьем семестре при очной. Очно-заочной и заочной формы обучения..

Компетенции, знания и умения, приобретаемые студентами после изучения дисциплины, будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

#### 6. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

##### Очная форма обучения(4.г.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 3 семестр
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3)
Лекции	19
Практические занятия	19
Самостоятельная работа	61
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой(9)

##### Очно-заочная форма обучения (4.г.6 мес.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 3 семестр
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	144(4)
Лекции	8
Практические занятия	12
Самостоятельная работа	120
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой(4)

##### Заочная форма обучения (4.г.6 мес.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 3 семестр

1	2
Общая трудоемкость дисциплины	144 (4)
Лекции	4
Практические занятия	8
Самостоятельная работа	128
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой(4)

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание разделов дисциплины

#### Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общение и коммуникации. Менеджмент как основа деловой коммуникации.

Механизмы воздействия в общении: заражение, внушение, эффект подражания, похвала, техника комплимента, критика, убеждение, манипуляция. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.

#### Тема 2. Средства деловой коммуникации

Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические и экстралингвистические средства.

#### Тема 3. Основные формы деловых коммуникаций

Деловая беседа, ее структура, особенности ведения. Деловое совещание. Основные типы деловых совещаний. Организация пространственно-временной среды общения участников делового совещания. Пресс-конференция – особая форма делового общения. Особенности проведения пресс-конференции. Презентация, ее особенности, типы, структура. Деловые переговоры. Основные функциональные цели их проведения. Типы поведения при ведении переговоров. Основные тактические приемы в практике ведения деловых переговоров.

#### Тема 4. Эффективность коммуникации

Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций. Коммуникационные сети и стили. Коммуникативный акт его особенности

#### Тема 5. Этика делового общения и деловой этикет

Культура делового общения. Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель-подчиненный. Этика делового общения подчиненный-руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека.

#### Тема 6. Национальные особенности делового общения

Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров.

#### Тема 7. Деловые переговоры

Деловые переговоры и их необходимость. Этапы подготовки и осуществлении переговоров. Стратегия ведения переговоров. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров.

### **Тема 8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации**

Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций. Ведение деловых телефонных переговоров.

### **Тема 9. Деловая переписка**

Документ как основа деловых коммуникаций. Требования к служебным документам и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловых писем.

## **6.2. Распределение разделов дисциплины по видам занятий Очная форма обучения (4.г.)**

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ПЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	12	2	2	8
2	Средства деловой коммуникации	12	2	2	8
3	Основные формы деловых коммуникаций	12	2	2	8
4	Эффективность коммуникации	12	2	2	8
5	Этика делового общения и деловой этикет	12	2	2	8
6	Национальные особенности делового общения	12	2	2	8
7	Деловые переговоры	12	2	2	8
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	12	2	2	8
9	Деловая переписка	12	3	3	6
	<b>Итого:</b>	<b>108</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>70</b>

## **Очно-заочная форма обучения (4.г.6 мес.)**

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ПЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	16	1	1	14
2	Средства деловой коммуникации	16	1	1	14
3	Основные формы деловых коммуникаций	16	1	1	14
4	Эффективность коммуникации	16	1	1	14
5	Этика делового общения и деловой этикет	16	1	1	14
6	Национальные особенности делового общения	16	1	1	14
7	Деловые переговоры	16	1	1	14
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	15,5	0,5	1	14
9	Деловая переписка	16,5	0,5	4	12
	<b>Итого:</b>	<b>144</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>124</b>

## **Заочная форма обучения (4.г.6 мес.)**

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ПЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	16,5	0,5	1	15

2	Средства деловой коммуникации	16,5	0,5	1	15
3	Основные формы деловых коммуникаций	16,5	0,5	1	15
4	Эффективность коммуникации	16,5	0,5	1	15
5	Этика делового общения и деловой этикет	16,5	0,5	1	15
6	Национальные особенности делового общения	16,5	0,5	1	15
7	Деловые переговоры	16,5	0,5	1	15
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	15,75	0,25	0,5	15
9	Деловая переписка	12,75	0,25	0,5	12
	<b>Итого:</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>132</b>

## 8. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Учебным планом не предусмотрены.

## 9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине. Практические занятия предназначены для отработки теоретических положений на практике. Операционно-деятельностная доминанта ПЗ обуславливает необходимость не только вербальных методов обучения, но и деловых и ролевых игр, тренингов, «мозгового штурма» и т. д.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Понятие и сущность деловых коммуникаций
2. Средства деловой коммуникации
3. Основные формы деловых коммуникаций
4. Эффективность коммуникации
5. Этика делового общения и деловой этикет
6. Национальные особенности делового общения
7. Деловые переговоры
8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации
9. Деловая переписка

## 10. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрено.

## 11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.

### 10.1. Общий перечень самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов предполагает выбор из предложенного списка источников для изучения и конспектирования. Основное назначение данной формы обучения – углубленное самостоятельное ознакомление с альтернативными идеями, теориями, концепциями корпоративной социальной ответственности, что позволяет студентам аргументировать свои профессиональные позиции на практических занятиях.

**Рекомендуется следующие виды самостоятельной работы:**

- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;
- подготовка к зачету с оценкой в соответствии с перечнем контрольных вопросов для аттестации;

- самостоятельное изучение примеров и расчетов, представленных в лекционном курсе;

- дидактическое тестирование.

**Очная форма обучения(4.г.)**

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
2	Средства деловой коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
3	Основные формы деловых коммуникаций	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
4	Эффективность коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
5	Этика делового общения и деловой этикет	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
6	Национальные особенности делового общения	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
7	Деловые переговоры	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	8
9	Деловая переписка	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	6

**Очно-заочная форма обучения (4.г.6 мес.)**

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	14
2	Средства деловой коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	14
3	Основные формы деловых комму-	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоя-	Устный опрос, проверка тестов	14

	никаций	тельной работы		
4	Эффективность коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	14
5	Этика делового общения и деловой этикет	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	14
6	Национальные особенности делового общения	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	14
7	Деловые переговоры	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	14
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	14
9	Деловая переписка	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	12

#### **Заочная форма обучения (4.г.6 мес.)**

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15
2	Средства деловой коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15
3	Основные формы деловых коммуникаций	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15
4	Эффективность коммуникации	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15
5	Этика делового общения и деловой этикет	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15
6	Национальные особенности делового общения	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15
7	Деловые переговоры	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15
8	Техника, связь и информационные технологии как	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	15



	средство коммуникации			
9	Деловая переписка	Заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов	12

### 11.2. Курсовой проект

Учебным планом не предусмотрен курсовой проект.

### 11.3. Контрольная работа

Учебным планом не предусмотрена.

### 11.4. Вопросы и задания для зачета с оценкой для очной, очно-заочной и заочной формы обучения.

1. Понятие и особенности деловых коммуникаций
2. Характеристика и содержание общения
3. Виды деловых коммуникаций
4. Особенности невербального общения
5. Культура и этика делового общения
6. Понятие и сущность делового этикета
7. Механизмы воздействия в общении
8. Коммуникационный процесс
9. Положения делового этикета
10. Особенности английского делового этикета
11. Особенности делового этикета французов
12. Особенности делового этикета в Японии
13. Особенности делового этикета в США
14. Особенности делового этикета в Германии
15. Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
16. Коммуникационные сети и стили
17. Коммуникативный акт его особенности
18. Деловая беседа, ее структура, особенности ведения.
19. Деловое совещание
20. Пресс-конференция
21. Организация презентаций
22. Деловые переговоры, их классификация
23. Подготовка деловых переговоров
24. Проведение деловых переговоров
25. Завершение деловых переговоров
26. Анализ итогов переговоров
27. Деловая беседа
28. Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций.
29. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций.
30. Ведение деловых телефонных переговоров
31. Документ как основа деловых коммуникаций
32. Требования к служебным документам и правила их оформления.
33. Организационно-правовая документация.
34. Распорядительная документация.

35. Информационно-справочная документация.
36. Назначение и классификация деловых писем.
37. Основные правила оформления деловых писем.

### **11.5. Демонстрационный вариант теста для очной, очно-заочной и заочной формы обучения.**

1. В какой теории коммуникация понимается как вытеснение индивидом своих бессознательных влечений?

- 1) в экзистенциалистской теории;
- 2) в психоаналитической теории;
- 3) в бихевиористской теории;
- 4) в игровой теории;
- 5) в персоналистской теории.

2. Когда был введен в понятийно-категориальный аппарат научной литературы термин «коммуникация»?

- 1) в конце XIX века;
- 2) в начале XX века;
- 3) в середине XX века;
- 4) во второй половине XX века;
- 5) в начале XXI века.

3. Как понимается коммуникация в семантической модели Ю.Лотмана и У.Эко?

- 1) как речевые сигналы, манипулируя которыми можно воспитывать человека любого склада;
- 2) как организация жизни на принципах изоляции и самоизоляции;
- 3) особый способ деятельности, который делает возможной совместную деятельность;
- 4) как игра;
- 5) как взаимопонимание.

4. Коммуникация – это:

- 1) обмен идеями;
- 2) информационный обмен;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) управленческое общение;
- 5) стилистическое оформление речи.

5. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

- 1) достоверность;
- 2) своевременность;
- 3) форма подачи информации;
- 4) адресность;
- 5) понятность.

6. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?

- 1) неизбежность;

- 2) необратимость;
- 3) многоканальность;
- 4) поэтапность;
- 5) ситуативность.

7. Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

- 1) коммуникация;
- 2) общение;
- 3) взаимодействие;
- 4) контакт;
- 5) интеракция.

8. Укажите, как называется составляющая общения, которая рассматривает психологическую природу общения с точки зрения характера речевых действий, восприятия речи собеседника, восприятия личности собеседника?

- 1) общение как форма психической деятельности;
- 2) общение как форма поведения;
- 3) общение как межличностное взаимодействие;
- 4) общение как психологические свойства личности;
- 5) общение как средство формирования личности.

9. Общение – всегда есть диалог:

- 1) одного человека с другим;
- 2) наедине с собой;
- 3) человека с машиной;
- 4) технических устройств;
- 5) все ответы верны.

10. Что является перцептивной стороной общения?

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) обмен информацией между участниками общения;
- 5) все ответы верны

11. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?

- 1) умение устанавливать психологический контакт;
- 2) учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
- 3) аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
- 4) четкое распределение обязанностей между партнерами;
- 5) эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

12. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) эмпатия;
- 4) каузальная атрибуция;
- 5) апперцепция.

13. Какой принцип не относится к теории обмена Дж. Хоманса?

1) чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;

2) если вознаграждение за определенный тип поведения зависит от условий, то человек будет стремиться их воссоздать;

3) равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;

4) если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий для его получения;

5) когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере готов прилагать усилия для их удовлетворения.

14. Какой из способов коммуникации самый пластичный?

1) жест;

2) речь;

3) изображение;

4) письмо;

5) музыка.

15. Аксиальная коммуникация - это:

1) восприятие друг друга партнерами по общению;

2) взаимовлияние друг на друга участников общения;

3) взаимодействие участников общения;

4) массовая коммуникация;

5) адресная коммуникация.

16. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

1) доброжелательность сторон коммуникации;

2) желание сторон продолжить коммуникации;

3) своевременность получения информации;

4) сопровождение текста жестикуляцией;

5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

17. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

1) имеет нематериальную природу;

2) имеет материальную природу;

3) неограниченна пространством;

4) неотчуждаема;

5) обладает возрастающей полезностью.

18. Какая связь существует между участниками коммуникации?

1) объектно-объектная;

2) субъектно-объектная;

3) объектно-субъектная;

4) субъектно-субъектная;

5) все ответы верны.

19. Что представляет собой интегративная функция деловой коммуникации?

1) социальный механизм управления;

2) объединение деловых партнеров;

- 3) самовыражение, демонстрация личностного потенциала;
- 4) передача конкретных способов деятельности;
- 5) регламентация поведения и деятельности.

20. Какая функция коммуникации позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия?

- 1) информационная функция;
- 2) социальная функция;
- 3) экспрессивная функция;
- 4) прагматическая функция;
- 5) интерпретативная функция.

21. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- 1) зарождение и выбор идеи;
- 2) кодирование и выбор канала;
- 3) передача информации;
- 4) декодирование;
- 5) обратная связь

22. Что такое кодирование?

- 1) перевод на язык коммуникации идей и замыслов отправителя;
- 2) написание речей, текстов или сообщений рекламного, информационного или иного характера;
- 3) шифровка сообщения, не предназначенного для широкого оглашения;
- 4) выбор шрифта при написании текста;
- 5) выбор характеристики теле- или радиосигнала для максимального достижения его четкости.

23. От чего зависят факторы эффективности декодирования сообщения?

- 1) понимания смысла сообщения;
- 2) стереотипов мышления;
- 3) финансового положения получателя сообщения;
- 4) барьеров коммуникации;
- 5) его семантических характеристик.

24. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

- 1) телефонный разговор;
- 2) личное письменное сообщение;
- 3) выступление перед большой аудиторией;
- 4) межличностное общение;
- 5) реклама в СМИ.

25. Реакция получателя на сообщение это:

- 1) восприятие;
- 2) обратная связь;
- 3) кодирование;
- 4) шум;
- 5) декодирование.

26. Речевая ситуация включает следующие компоненты:

- 1) участников общения;
- 2) невербальные средства общения;
- 3) язык и стиль общения;
- 4) место и время общения;
- 5) все ответы верны.

27. Какая функция речи дает возможность людям общаться между собой?

- 1) конструктивная;
- 2) эмоциональная;
- 3) коммуникативная;
- 4) аккумулятивная;
- 5) контактоустанавливающая.

28. Какой центр в коре головного мозга человека отвечает за понимание речи?

- 1) центр Брока;
- 2) центр Вернике;
- 3) зрительный центр;
- 4) центр письма;
- 5) слуховой центр.

29. Текст, взятый в событийном аспекте, – это:

- 1) рассказ;
- 2) выступление;
- 3) дискурс;
- 4) речевая ситуация;
- 5) вербальная коммуникация.

30. Экспрессивность и эмоциональность речи является чертой:

- 1) публицистического стиля речи;
- 2) разговорного стиля речи;
- 3) научного стиля речи;
- 4) официально-делового стиля речи;
- 5) все ответы верны.

31. Что из перечисленного не относится к виду речи?

- 1) чтение;
- 2) устная речь;
- 3) письменная речь;
- 4) диалог;
- 5) слушание.

32. Устные виды делового общения разделяются на:

- 1) монологические, диалогические и полилогические;
- 2) групповые, межличностные и массовые;
- 3) печатные и рукописные;
- 4) литературные и бытовые;
- 5) художественные и научные.

33. Какая функция является главной в функциональных стилях речи?

- 1) повелевающая;

- 2) информативная;
- 3) воздействующая;
- 4) эстетическая;
- 5) эмоциональная.

34. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

- 1) объективность, экспрессивность, точность;
- 2) точность, ясность, синтаксическая осложненность;
- 3) точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
- 4) эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность;
- 5) ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.

35. Что не относится к типичным ошибкам слушания?

- 1) перебивание;
- 2) перефразирование;
- 3) предвзятое слушание;
- 4) избирательное слушание;
- 5) отключение внимания.

## 12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на **формирование** следующих **компетенций**:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6).

способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК-8); коммуникативная деятельность:

способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19);

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение,
- сходство и отличие делового общения от других типов общения,
- как организовать и провести эффективные деловые переговоры.

**уметь:**

- диагностировать психическое состояние партнера по общению,
- читать невербальную информацию,

- организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений.

**владеть:**

- приемами эффективного слушания, выступления в больших и малых аудиториях.

#### Тематическая структура дисциплины

№	Наименование раздела	№ п.п.	Тема	Формируемые компетенции
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6
		2	Средства деловой коммуникации	
		3	Основные формы деловых коммуникаций	
		4	Эффективность коммуникации	
2	Этика и национальные особенности делового общения	5	Этика делового общения и деловой этикет	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6, ПК-19
		6	Национальные особенности делового общения	
3	Формы деловых коммуникаций	7	Деловые переговоры	ОК-5, ОПК-4, ОПК-6, ПК-8
		8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	
		9	Деловая переписка	



### Этапы формирования компетенций дисциплины «Деловые коммуникации»

ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	
<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>
особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 1-10 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 1-14	принимать решения по оптимальному распределению ограниченных ресурсов между конкурирующими направлениями как в частном, так и в государственном секторах экономики	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 1-10 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 1-14	методами организации эффективных отношений между властными структурами и бизнесом	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 1-10 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 1-14
ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации					
Знать (З.2)		Уметь (У.2)		Владеть (В.2)	
<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>
сходство и отличие делового общения от других типов общения, как организовать и провести эффективные деловые переговоры.	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 11-25 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 15-26	диагностировать психическое состояние партнера по общению, читать невербальную информацию, организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений.	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 11-25 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 15-26	приемами эффективного слушания, выступления в больших и малых аудиториях	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 11-25 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 15-26
ОПК – 6 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности					
Знать (З.3)		Уметь (У.3)		Владеть (В.3)	
<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>
основные методы анализа социально-экономической информации по рынку труда	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 26-37 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 27-35	находить необходимую социально-экономическую и законодательную информацию, проверять ее достоверность и использовать при принятии управленческих решений	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 26-37 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 27-35	с современным состоянием российского рынка труда; с механизмом реализации социально-экономической политики РФ	Темы лекций 1-9 Вопросы к зачету с оценкой 26-37 Темы практических занятий 1-9 Тестовые задания вариант 27-35
<b>ПК-8</b> - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования					

Знать (З.4)		Уметь (У.4)		Владеть (В.4)	
понимать основные концепции управления информационными системами и технологиями и уметь применять их на практике	<p>Темы лекций 7-9</p> <p>Вопросы к зачету с оценкой 15-37</p> <p>Темы практических занятий 7-9</p> <p>Тестовые задания вариант 15-35</p>	использовать различные средства обработки информации, формировать структуру информационного пространства конкретного объекта, создавать планы стратегического и оперативного развития информационных ресурсов и информационной системы в целом, формулировать экономически обоснованные предложения по развитию и сопровождению информационного обеспечения организации	<p>Темы лекций 7-9</p> <p>Вопросы к зачету с оценкой 15-37</p> <p>Темы практических занятий 7-9</p> <p>Тестовые задания вариант 15-35</p>	технологиями решения типовых задач выбора и применения информационных технологий и систем	<p>Темы лекций 7-9</p> <p>Вопросы к зачету с оценкой 15-37</p> <p>Темы практических занятий 7-9</p> <p>Тестовые задания вариант 15-35</p>
способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19)					
Знать (З.5)		Уметь (У.5)		Владеть (В.5)	
основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; о сферах развертывания трудовых, организацион-	<p>Темы лекций 5,6</p> <p>Вопросы к зачету с оценкой 15-37</p> <p>Темы практических занятий 5,6</p> <p>Тестовые задания вариант 15-35</p>	диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты	<p>Темы лекций 5,6</p> <p>Вопросы к зачету с оценкой 15-37</p> <p>Темы практических занятий 5,6</p> <p>Тестовые задания вариант 15-35</p>	основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности в сфере, являющейся объектом специализации юридического и таможенного работника	<p>Темы лекций 5,6</p> <p>Вопросы к зачету с оценкой 15-37</p> <p>Темы практических занятий 5,6</p> <p>Тестовые задания вариант 15-35</p>

ных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике					
--	--	--	--	--	--

**12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.**

**12.2.1. Вопросы и задания для зачета с оценкой и практических занятий для очной, очно-заочной и заочной формы обучения.**

При оценке знаний на зачете с оценкой учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой

		излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

### 12.2.2. Тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Незачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

### 12.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### 12.3.1. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине. Практические занятия предназначены для отработки теоретических положений на практике. Операционно-деятельностная доминанта ПЗ обуславливает необходимость не только вербальных методов обучения, но и деловых и ролевых игр, тренингов, «мозгового штурма» и т. д.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Понятие и сущность деловых коммуникаций
2. Средства деловой коммуникации
3. Основные формы деловых коммуникаций
4. Эффективность коммуникации
5. Этика делового общения и деловой этикет
6. Национальные особенности делового общения
7. Деловые переговоры
8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации
9. Деловая переписка

#### 12.3.2. Вопросы и задания для зачета с оценкой для очной, очно-заочной и заочной формы обучения.

1. Понятие и особенности деловых коммуникаций
2. Характеристика и содержание общения
3. Виды деловых коммуникаций
4. Особенности невербального общения
5. Культура и этика делового общения
6. Понятие и сущность делового этикета
7. Механизмы воздействия в общении
8. Коммуникационный процесс
9. Положения делового этикета
10. Особенности английского делового этикета
11. Особенности делового этикета французов
12. Особенности делового этикета в Японии

13. Особенности делового этикета в США
14. Особенности делового этикета в Германии
15. Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
16. Коммуникационные сети и стили
17. Коммуникативный акт его особенности
18. Деловая беседа, ее структура , особенности ведения.
19. Деловое совещание
20. Пресс-конференция
21. Организация презентаций
22. Деловые переговоры, их классификация
23. . Подготовка деловых переговоров
24. Проведение деловых переговоров
25. Завершение деловых переговоров
26. Анализ итогов переговоров
27. Деловая беседа
28. Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций.
29. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций.
30. Ведение деловых телефонных переговоров
31. Документ как основа деловых коммуникаций
32. Требования к служебным документам и правила их оформления.
- 33 Организационно-правовая документация.
34. Распорядительная документация.
35. Информационно-справочная документация.
36. Назначение и классификация деловых писем.
37. Основные правила оформления деловых писем.

### **12.3.3. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.**

1. В какой теории коммуникация понимается как вытеснение индивидом своих бессознательных влечений?
  - 1) в экзистенциалистской теории;
  - 2) в психоаналитической теории;
  - 3) в бихевиористской теории;
  - 4) в игровой теории;
  - 5) в персоналистской теории.
  
2. Когда был введен в понятийно-категориальный аппарат научной литературы термин «коммуникация»?
  - 1) в конце XIX века;
  - 2) в начале XX века;
  - 3) в середине XX века;
  - 4) во второй половине XX века;
  - 5) в начале XXI века.
  
3. Как понимается коммуникация в семантической модели Ю.Лотмана и У.Эко?
  - 1) как речевые сигналы, манипулируя которыми можно воспитывать человека любого склада;
  - 2) как организация жизни на принципах изоляции и самоизоляции;
  - 3) особый способ деятельности, который делает возможной совместную деятельность;
  - 4) как игра;
  - 5) как взаимопонимание.

4. Коммуникация – это:
- 1) обмен идеями;
  - 2) информационный обмен;
  - 3) трансляция информации через средства технической связи;
  - 4) управленческое общение;
  - 5) стилистическое оформление речи.

5. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

- 1) достоверность;
- 2) своевременность;
- 3) форма подачи информации;
- 4) адресность;
- 5) понятность.

6. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?

- 1) неизбежность;
- 2) необратимость;
- 3) многоканальность;
- 4) поэтапность;
- 5) ситуативность.

7. Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

- 1) коммуникация;
- 2) общение;
- 3) взаимодействие;
- 4) контакт;
- 5) интеракция.

8. Укажите, как называется составляющая общения, которая рассматривает психологическую природу общения с точки зрения характера речевых действий, восприятия речи собеседника, восприятия личности собеседника?

- 1) общение как форма психической деятельности;
- 2) общение как форма поведения;
- 3) общение как межличностное взаимодействие;
- 4) общение как психологические свойства личности;
- 5) общение как средство формирования личности.

9. Общение – всегда есть диалог:

- 1) одного человека с другим;
- 2) наедине с собой;
- 3) человека с машиной;
- 4) технических устройств;
- 5) все ответы верны.

10. Что является перцептивной стороной общения?

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) обмен информацией между участниками общения;
- 5) все ответы верны

11. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?

- 1) умение устанавливать психологический контакт;
- 2) учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
- 3) аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
- 4) четкое распределение обязанностей между партнерами;
- 5) эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

12. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) эмпатия;
- 4) каузальная атрибуция;
- 5) апперцепция.

13. Какой принцип не относится к теории обмена Дж. Хоманса?

- 1) чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
- 2) если вознаграждение за определенный тип поведения зависит от условий, то человек будет стремиться их воссоздать;
- 3) равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
- 4) если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий для его получения;
- 5) когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере готов прилагать усилия для их удовлетворения.

14. Какой из способов коммуникации самый пластичный?

- 1) жест;
- 2) речь;
- 3) изображение;
- 4) письмо;
- 5) музыка.

15. Аксиальная коммуникация - это:

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) массовая коммуникация;
- 5) адресная коммуникация.

16. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- 1) доброжелательность сторон коммуникации;
- 2) желание сторон продолжить коммуникации;
- 3) своевременность получения информации;
- 4) сопровождение текста жестикоммуляцией;
- 5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

17. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- 1) имеет нематериальную природу;
- 2) имеет материальную природу;



- 3) неограниченна пространством;
- 4) неотчуждаема;
- 5) обладает возрастающей полезностью.

18.Какая связь существует между участниками коммуникации?

- 1) объектно-объектная;
- 2) субъектно-объектная;
- 3) объектно-субъектная;
- 4) субъектно-субъектная;
- 5) все ответы верны.

19 Что представляет собой интегративная функция деловой коммуникации?

- 1) социальный механизм управления;
- 2) объединение деловых партнеров;
- 3) самовыражение, демонстрация личностного потенциала;
- 4) передача конкретных способов деятельности;
- 5) регламентация поведения и деятельности.

20 Какая функция коммуникации позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия?

- 1) информационная функция;
- 2) социальная функция;
- 3) экспрессивная функция;
- 4) прагматическая функция;
- 5) интерпретативная функция.

21.Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- 1) зарождение и выбор идеи;
- 2) кодирование и выбор канала;
- 3) передача информации;
- 4) декодирование;
- 5) обратная связь

22. Что такое кодирование?

- 1) перевод на язык коммуникации идей и замыслов отправителя;
- 2) написание речей, текстов или сообщений рекламного, информационного или иного характера;
- 3) шифровка сообщения, не предназначенного для широкого оглашения;
- 4) выбор шрифта при написании текста;
- 5) выбор характеристики теле- или радиосигнала для максимального достижения его четкости.

23.От чего зависят факторы эффективности декодирования сообщения?

- 1) понимания смысла сообщения;
- 2) стереотипов мышления;
- 3) финансового положения получателя сообщения;
- 4) барьеров коммуникации;
- 5) его семантических характеристик.

24.Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

- 1) телефонный разговор;
- 2) личное письменное сообщение;

- 3) выступление перед большой аудиторией;
- 4) межличностное общение;
- 5) реклама в СМИ.

25. Реакция получателя на сообщение это:

- 1) восприятие;
- 2) обратная связь;
- 3) кодирование;
- 4) шум;
- 5) декодирование.

26. Речевая ситуация включает следующие компоненты:

- 1) участников общения;
- 2) невербальные средства общения;
- 3) язык и стиль общения;
- 4) место и время общения;
- 5) все ответы верны.

27. Какая функция речи дает возможность людям общаться между собой?

- 1) конструктивная;
- 2) эмоциональная;
- 3) коммуникативная;
- 4) аккумулятивная;
- 5) контактоустанавливающая.

28. Какой центр в коре головного мозга человека отвечает за понимание речи?

- 1) центр Брока;
- 2) центр Вернике;
- 3) зрительный центр;
- 4) центр письма;
- 5) слуховой центр.

29. Текст, взятый в событийном аспекте, – это:

- 1) рассказ;
- 2) выступление;
- 3) дискурс;
- 4) речевая ситуация;
- 5) вербальная коммуникация.

30. Экспрессивность и эмоциональность речи является чертой:

- 1) публицистического стиля речи;
- 2) разговорного стиля речи;
- 3) научного стиля речи;
- 4) официально-делового стиля речи;
- 5) все ответы верны.

31. Что из перечисленного не относится к виду речи?

- 1) чтение;
- 2) устная речь;
- 3) письменная речь;
- 4) диалог;
- 5) слушание.

32. Устные виды делового общения разделяются на:

- 1) монологические, диалогические и полилогические;
- 2) групповые, межличностные и массовые;
- 3) печатные и рукописные;
- 4) литературные и бытовые;
- 5) художественные и научные.

33. Какая функция является главной в функциональных стилях речи?

- 1) повелевающая;
- 2) информативная;
- 3) воздействующая;
- 4) эстетическая;
- 5) эмоциональная.

34. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

- 1) объективность, экспрессивность, точность;
- 2) точность, ясность, синтаксическая осложненность;
- 3) точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
- 4) эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность;
- 5) ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложе-

ния.

35. Что не относится к типичным ошибкам слушания?

- 1) перебивание;
- 2) перефразирование;
- 3) предвзятое слушание;
- 4) избирательное слушание;
- 5) отключение внимания.

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

**Качество знаний** характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

**Умения**, как правило, формируются на практических (семинарских) занятиях, а также при выполнении лабораторных работ. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от студента проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

**Навыки** - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы на тренажерах, симуляторах, лабораторном оборудовании и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать

ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) студента решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность студента обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

В таблице приведены процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Виды учебных занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Процедуры оценивания
Посещение студентом аудиторных занятий	ЗНАНИЕ теоретического материала по пройденным темам (модулям)	Проверка конспектов лекций, устный опрос на занятиях
Выполнение практических заданий	УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие теме работы	Проверка отчёта, защита выполненной работы
Промежуточная аттестация	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Зачет с оценкой
Тестирование	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Проверка тестов

**Устный опрос** - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой студентов (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки результативности посещения студентами аудиторных занятий путем выяснения сформированности у них основных понятий и усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

**Зачет с оценкой** - процедура оценивания результатов обучения по дисциплинам, результатов прохождения практик, результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) и т.д., основанная на суммировании баллов, полученных студентом по итогам выполнения им всех видов учебной работы и контрольных мероприятий. Полученная балльная оценка переводится в недифференцированную или дифференцированную оценку.

**Тесты** являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Вид, место и количество реализуемых по дисциплине процедур оценивания определено в рабочей программе дисциплины и годовых рабочих учебных планах.

Описание показателей, критериев и шкал оценивания по всем видам учебных работ и контрольных мероприятий приведено в разделе 3 фонда оценочных средств по дисциплине.

Разработка оценочных средств и реализация процедур оценивания регламентируются локальными нормативными актами:

- Положение о формировании фонда оценочных средств (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о рабочей программе дисциплины (РПД) (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о контактной работе преподавателя с обучающимися (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1 утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Инструкция по проведению тестирования (доступны в учебных кабинетах с компьютерной техникой и на сайте вуза).

## **13. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **13.1. Нормативное сопровождение**

Основой нормативного сопровождения дисциплины являются: ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», основная образовательная программа по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», учебный план, рабочая программы дисциплины, курс лекций, методические указания по освоению дисциплины.

### **13.2. Основная литература**

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks»

### **13.3. Дополнительная литература**

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс]/ Брайан Гарнер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 195 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2014.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688>.— ЭБС «IPRbooks»

### **13.4. Ресурсы сети «Интернет»**

1. Административно-управленческий портал "Менеджмент и маркетинг в бизнесе". <http://www.aup.ru>. Книги, статьи, документы по актуальным вопросам менеджмента и маркетинга и пр.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам по экономике, социологии, менеджменту. <http://ecsocman.edu.ru/>
3. <http://www.humanities.edu.ru/> - Социально-гуманитарное и политологическое образование: федеральный портал - Материалы по различным социальным и гуманитарным предметам.
4. <http://window.edu.ru/window> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов, электронная учебно-методическая библиотека для общего и профессионального образования, ресурсы системы федеральных образовательных порталов.
5. <http://www.ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал.
6. <http://www.admobl.kaluga.ru/> - официальный сайт органов власти Калужской области.
7. <http://www.garant.ru/> - правовая система «Гарант».
8. <http://www.cons-plus.ru/> - правовая система «Консультант Плюс».
9. [www.businessstest.ru](http://www.businessstest.ru) - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию. Информация о проекте.
10. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал
11. <http://www.consulting.ru/> - **Интернет-еженедельник CONSULTING.RU**
12. <http://www.rbc.ru/> - Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг" На сервере одной из ведущих российских информационных компаний наряду с постоянно обновляющимися новостями международных и российских валютных, денежных и фондовых рынков представлены также и аналитические материалы.

#### **14. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Лекция** – форма обучения студентов, при которой преподаватель последовательно излагает основной материал темы учебной дисциплины. Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним. Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю! Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать!

**Базовые рекомендации:**

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;
- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;
- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;

- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;
- создайте свою систему сокращения слов;
- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;
- дополняйте материал лекции информацией;
- задавайте вопросы лектору;
- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

#### **Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:**

- Слушать (и слышать) другого человека - это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности психолога.

- Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука - это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Существует очень полезный прием, позволяющий студенту-психологу оставаться в творческом напряжении даже на лекциях заведомо «неинтересных» преподавателей. Представьте, что перед Вами клиент, который что-то знает, но ему трудно это сказать (а в консультативной практике с такими ситуациями постоянно приходится сталкиваться). Очень многое здесь зависит от того, поможет ли слушающий говорящему лучше изложить свои мысли (или сообщить свои знания). Но как может помочь «скучному» преподавателю студент, да еще в большой аудитории, когда даже вопросы задавать неприлично?

Прием прост – постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» и Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством (иногда преподаватели сами ищут в аудитории внимательные и заинтересованные лица и начинают читать свои лекции, частенько поглядывая на таких студентов, как бы «вдохновляясь» их доброжелательным вниманием). Если это кажется невероятным (типа того, что «чудес не бывает»), просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное - не обижаться на преподавателя (как не обижается на своего «так и не разговорившегося» клиента опытный психолог-консультант). Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

- Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя (а при желании это несложно сделать даже на лекциях признанных психологических авторитетов), попробуйте «про себя» поспорить с преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем - это прекрасная основа для диалога (в данном случае - для «внутреннего диалога»), который уже после лекции, на семинаре может превратиться в диалог реальный. Естественно, не следует извращать данный прием и всем своим видом показывать преподавателю, что Вы его «презираете», что он «ничтожество» и т. п. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной. Будущему психологу вообще противопоказано «демонстративное презрение» к кому бы то ни было (с соответствующими «вытаращенными глазами» и «фыркающим ротиком») - это скорее, признак «пациента», чем специалиста-человековеда...

- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже

если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове - это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись. Неужели не приятно самому почувствовать себя воспитанным человеком, да еще на глазах у целой аудитории?

#### **Правила конспектирования на лекциях:**

- Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель. Даже если студент владеет стенографией, записывать все высказывания просто не имеет смысла: важно уловить главную мысль и основные факты.

- Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок (и делать эти заметки либо во время самой лекции, либо при подготовке к семинарам и экзаменам).

- Естественно, желательно использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно (лишь бы самому легко было потом разобраться с этими сокращениями).

- Стараться поменьше использовать на лекциях диктофоны, поскольку потом трудно будет «декодировать» неразборчивый голос преподавателя, все равно потом придется переписывать лекцию (а с голоса очень трудно готовиться к ответственным экзаменам), наконец, диктофоны часто отвлекают преподавателя тем, что студент ничего не делает на лекции (за него, якобы «работает» техника) и обычно просто сидит, глядя на преподавателя немигающими глазами (взглядом немного скучающего «удава»), а преподаватель чувствует себя неуютно и вместо того, чтобы свободно размышлять над проблемой, читает лекцию намного хуже, чем он мог бы это сделать (и это не только наши личные впечатления: очень многие преподаватели рассказывают о подобных случаях). Особенно все это забавно (и печально, одновременно) в аудиториях будущих психологов, которые все-таки должны учиться чувствовать ситуацию и как-то положительно влиять на общую психологическую атмосферу занятия...

Для проведения практических занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 7 разделом рабочей программы дисциплины:

**Практическое занятие** – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях.

Особое внимание на семинарских занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий – упражнений, задач и т.п. – под руководством и контролем преподавателя.

Готовясь к семинарскому занятию, тема которого всегда заранее известна, студент должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы, подобрать необходимую учебную и справочную литературу. Только это обеспечит высокую эффективность учебных занятий.

Отличительной особенностью семинарских занятий является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов; преподаватель, давая студентам возможность свободно высказаться по обсуждаемому вопросу, только помогает им правильно построить обсуждение. Такая учебная цель занятия требует, чтобы учащиеся были хорошо подготовлены к нему. В противном случае занятие не будет действенным и может превратиться в скучный обмен вопросами и ответами между преподавателем и студентами.

#### **При подготовке к практическому занятию:**

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;

- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;

- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;



- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументирование его обосновать;
- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на практическом занятии получить на них ответы.

#### **В процессе работы на практическом занятии:**

- внимательно слушайте выступления других участников занятия, старайтесь соотнести, сопоставить их высказывания со своим мнением;
- активно участвуйте в обсуждении рассматриваемых вопросов, не бойтесь высказывать свое мнение, но старайтесь, чтобы оно было подкреплено убедительными доводами;
- если вы не согласны с чьим-то мнением, смело критикуйте его, но помните, что критика должна быть обоснованной и конструктивной, т.е. нести в себе какое-то конкретное предложение в качестве альтернативы;
- после семинарского занятия кратко сформулируйте окончательный правильный ответ на вопросы, которые были рассмотрены.

Практическое занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на практическом занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

## **15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА**

### **15.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

Программа учебной дисциплины может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, проводимых на платформах Pruffme и Zoom. Эти платформы могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения практических занятий, выступления с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы обучающихся.

Применение дистанционных образовательных технологий предусмотрено и для организации форм текущего и промежуточного контроля: база тестовых заданий и задания на контрольную работу по дисциплине располагаются в СДО «Прометей», доступ к которой имеют все студенты ЧОУ ВО «ИНУПБТ».

В СДО «Прометей» также расположен полный онлайн-курс данной учебной дисциплины, включающий лекции, видеолекции, банк тестовых заданий, методические рекомендации по изучению дисциплины, задания на контрольную работу.

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение. В вузе есть два современных конференц-зала, оборудованных системами Video Port, Skype для проведения видео-конференций, три компьютерных класса, оснащенных лицензионным

программным обеспечением – MS office, MS Project, Консультант + агент, 1С 8.2, Visual Studio, Adobe Finereader, Project Expert. Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

### 15.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Реализация образовательного процесса по дисциплине осуществляется в следующих аудиториях:

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 310 (27 мест. Студенческая лавка на 3 посадочных места – 9 шт.; офисный стол – 1 шт., офисный стул – 1 шт., стенд – 5 шт., учебная доска – 1 шт., трибуна – 1 шт.)

Для проведения **практических и семинарских занятий** используется аудитория для семинарских и практических занятий № 308, оснащенная оборудованием:

Учебный стул - 28 шт.; Офисный стол - 1 шт.; Офисный стул - 1 шт.; Шкаф - 1 шт.; Стенд - 7 шт.; Учебная доска - 1шт.; Ноутбук - 1 шт.; Экран - 1 шт.; Учебный стол - 14 шт.; Проектор - 1 шт., Трибуна – 1 шт.

Для **консультаций** используется аудитория для групповых и индивидуальных консультаций № 405, оснащенная оборудованием:

Учебный стол – 10 шт.; Студенческая лавка (на 3 посадочных места) – 10 шт.; Офисный стол -1 шт.; Офисный стул – 1 шт.; Стенд – 6 шт.; Учебная доска -1 шт.

Для проведения **аттестаций** используется аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации № 608, оснащенная оборудованием:

Учебная доска – 1 шт.; Учебный стол – 16 шт.; Учебный стул – 32 шт.; Офисный стол -1; шт.; Офисный стул – 1 шт.; Стенд – 10 шт.; Трибуна -1 шт.

Для **самостоятельной работы студентов** используется аудитория № 305, оснащенная оборудованием:

Учебный стол – 12 шт.; Учебный стул – 24 шт.; Офисный стол – 1 шт.; Офисный стул – 1 шт.; Шкаф – 1 шт.; Стенд – 5 шт.; Учебная доска – 1 шт.; Ноутбук – 1 шт.; Принтер – 1 шт.

### 15.3. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Microsoft office
2. Microsoft Windows 7
3. Kaspersky Endpoint Security

Рабочую программу разработал: Шеленкова И.А.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Менеджмента» ЧОУ ВО «ИНУПБТ»

Протокол №1 от 25 августа 2020 г.

И.о. заведующего кафедрой «Менеджмента»



(подпись)

Алексеева Е.В.