

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 06.08.2025 10:26:24
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba793a6b4422

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

«Утверждаю»
Декан факультета экономики и
управления АПК

Шевченко М.Н. _____
«30» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Деловые коммуникации и управление конфликтами»
для направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
направленность (профиль) Бизнес-информатика

Год начала подготовки – 2023

Квалификация выпускника – бакалавр

Луганск, 2023

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 № 245;
- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.07.2020 г. № 838 (с изменениями и дополнениями).

Преподаватели, подготовившие рабочую программу:

старший преподаватель _____ **И.С. Гончаров**

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономики предприятия и управления трудовыми ресурсами в АПК (протокол № 10 от 13.06.2023).

Заведующий кафедрой _____ **В.Н. Гончаров**

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией факультета экономики и управления АПК (протокол № 11 от 26.06.2023).

Председатель методической комиссии _____ **А.В. Худолей**

Руководитель основной профессиональной образовательной программы _____ **Г.В. Колтакова**

1. Предмет. Цели и задачи дисциплины, её место в структуре образовательной программы

Предметом дисциплины являются закономерности и проблемы, связанные с деловым общением людей и социальных групп, движением информационных потоков в организационных системах.

Целью дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций, способствующих установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности, а также их применения при разрешении конфликтов.

Основные задачи изучения дисциплины:

- сформировать представление о теоретических основах, содержании, эффективных технологиях деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- развить у студентов навыки деловой коммуникации, умений применения эффективные стратегии коммуникаций в практической деятельности, а также навыки корректного использования терминологической лексики в учебно-профессиональной и официально-деловой сферах современной коммуникации;
- способствовать формированию у студентов самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способностей и навыков продуктивного коммуникативного поведения как составной части интеллектуально-профессионального развития;
- выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов;
- формирование умения анализировать ситуации конфликтного взаимодействия и находить оптимальные варианты выхода из них;
- овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Деловые коммуникации и управление конфликтами» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.ДВ.06.01) основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – ОПОП ВО).

Основывается на базе дисциплин: «Введение в профессиональную деятельность»; «Лидерство и формирование команды»; «Психология социального взаимодействия» и прохождении учебной ознакомительной практики.

Дисциплина читается в 7 семестре, и предшествует блоку 3 Государственная итоговая аттестация.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-4	Способен использовать современные стандарты и методики управления	ПК-4.1. Планирует, организует, проводит встречи, обсуждения и презентации, используя техники эффективных	Знать: техники эффективных коммуникаций, в т. ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации;

Коды компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
	работами по анализу предметной области и сопровождению информационных систем автоматизирующих бизнес-процессы	коммуникаций, в т.ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации в составе группы экспертов для проведения анализа предметной области и реализации выбора решений.	уметь: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; владеть: навыками организации межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
ПК-5	Способен проводить адаптацию бизнес-процессов заказчика к возможностям информационной системы	ПК-5.1. Проводит согласование у заказчика модели бизнес-процессов, а также предлагаемых изменений и их утверждение	Знать: основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); культуру речи; правила деловой переписки; уметь: проводить презентации; проводить интервьюирование и анкетирование; владеть: навыками управления взаимоотношениями с заказчиками.

3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Виды работ	Очная форма обучения		Заочная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
	всего	объём часов	всего	всего
		7 семестр	9 семестр	8 семестр
Общая трудоёмкость дисциплины, зач.ед./часов, в том числе:	3/108	3/108	3/108	3/108
Контактная работа, часов:	36	36	12	22
- лекции	18	18	6	10
- практические (семинарские) занятия	18	18	6	12
- лабораторные работы	-	-	-	-
Самостоятельная работа, часов	72	72	96	86
Вид промежуточной аттестации (зачёт, экзамен)	зачёт	зачёт	зачёт	зачёт

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план).

№ п/п	Раздел дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС
очная форма обучения					
Модуль 1. «Деловые коммуникации»		12	12	-	48
Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.		2	2	-	8
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация		2	2	-	8
Тема 3. Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и переговоры		2	2	-	8
Тема 4. Выступление перед аудиторией. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации		2	2	-	8
Тема 5. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Эффективность коммуникаций		2	2		8
Тема 6. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций		2	2		8
Модуль 2 «Управление конфликтами»		6	6	-	24
Тема 7. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта		2	2	-	8
Тема 8. Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения		2	2	-	8
Тема 9. Технология управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами		2	2	-	8
заочная форма обучения					
Модуль 1. «Деловые коммуникации»		4	4	-	60
Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.		2		-	10
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация				-	10
Тема 3. Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и переговоры		2		-	10
Тема 4. Выступление перед аудиторией. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации			2	-	10
Тема 5. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Эффективность коммуникаций			2	-	10
Тема 6. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций				-	10
Модуль 2 «Управление конфликтами»		2	2	-	36
Тема 7. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта				-	12
Тема 8. Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения		2		-	12
Тема 9. Технология управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами			2	-	12
очно-заочная форма обучения					
Модуль 1. «Деловые коммуникации»		6	8	-	56
Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.		2		-	8
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация			2	-	10

Тема 3. Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и переговоры	2	2	-	8
Тема 4. Выступление перед аудиторией. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации		2	-	10
Тема 5. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Эффективность коммуникаций		2	-	10
Тема 6. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	2		-	10
Модуль 2 «Управление конфликтами»	4	4	-	30
Тема 7. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта		2	-	10
Тема 8. Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения	2		-	10
Тема 9. Технология управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами	2	2	-	10

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Модуль 1. «Деловые коммуникации»

Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.

Понятия «общение» и «коммуникация». Функции и виды общения. Особенности делового общения. Роль и функции коммуникаций в управлении. Характеристика управленческой информации. Различия между данными и информацией.

Уровни и виды коммуникации. Эффект миманса. Формальные и неформальные каналы передачи информации.

Коммуникационный процесс и его элементы. Этапы продвижения информации. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.

Преграды и помехи в деловом общении (коммуникационные барьеры: организационные, межличностные).

Современные формы деловых коммуникаций

Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация

Сущность и особенности вербальной коммуникации. Речь, ее функции и виды. Принципы речевого воздействия. Основные коммуникационные эффекты. Жанры устной речи. Символы и передаваемые смыслы.

Невербальная коммуникация и ее подсистемы. Факторы, влияющие на характер невербальной коммуникации и ее элементы. Функции невербальной коммуникации.

Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.

Тема 3. Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и переговоры

Сущность понятий: документ. делопроизводство, документооборот. Классификация документов: по адресату, по цели и назначению. Периодичность создания каждой из существующих форм документов. Система унификации деловой документации, а именно нормативно-правовая регламентация формы деловых текстов.

Виды делового письма и его структура, язык делового письма и принципы составления, а также особенности письменной деловой речи: официально-деловой стиль.

Регламентированные и нерегламентированные деловые письма. Традиционные языковые формулы официально-деловой переписки. Композиция текста делового письма. Типы речевых действий письменного делового общения. Реквизиты делового письма.

Сущность деловой беседы и ее отличия от бытового разговора. Преимущества деловой беседы. Виды деловой беседы. Правила ведения деловых бесед.

Подготовка деловой беседы. Место проведения деловой беседы. Цели беседы. Основные правила аргументации. Стили поведения при слушании. Компоненты эффективного слушания.

Совещание, его преимущества. Собрание, его отличия от совещания. Трудности в организации и проведении деловых совещаний. Классификация совещаний. Соотношение видов совещаний по цели, времени и составу участников. Подготовка деловых совещаний (основные шаги, предпринимаемые при подготовке и проведении совещания, их характеристика). Повестка дня. Организация места проведения совещания. Регламент. Типы управления деловыми совещаниями. Коммуникативная форма проведения делового совещания. Протокол, его формы и правила оформления.

Сущность деловых переговоров, и их цель. Функции переговоров. Успешность переговоров. Виды переговоров.

Стадии переговорного процесса и их характеристика (подготовка к переговорам; ведение переговоров; анализ результатов и выполнение договоренностей). Методы ведения деловых переговоров.

Время проведения переговоров. Периоды работоспособности бизнесмена.

Тема 4. Выступление перед аудиторией. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации

Особенности публичной коммуникации. Этапы коммуникации с аудиторией. Приемы привлечения внимания. Формы доверия. Подходы к логической организации подачи материала во время выступления. Синергия. Признаки успешного выступления.

Психологические особенности массовой аудитории и инструменты влияния: прием навязывания ритма; прием акцентировки внимания; ударные слова; безударные слова и др. Аспекты ожидания аудитории. Инструментами непосредственного общения.

Типы аудитории (в том числе в управленческой практике) и их характеристика (Конструктивный тип. Конфликтные. Соглашатели. Разнородная аудитория. Однородная аудитория. Большая аудитория. Небольшой аудитория. Подготовленная аудитория. Хорошо подготовленная аудитория. Толпа).

Канала восприятия и канала воздействия. Обратная связь во время выступления.

Подготовка выступления. План выступления. Вступительная часть. Информирование. Требования к основному тезису выступления. Реакция аудитории. Во время выступления должно постоянно. Аргументация. Варианты системного построения аргументации. Ответы на вопросы.

Понятие презентации. Виды презентаций (По содержанию информации. По форме представления информации. По способу представления презентаций. В зависимости от цели проведения и т.д.).

Порядок расположения слайдов (Титульный лист. Содержание презентации. Основная часть. Резюме, выводы. Заключительный слайд). Порядок расположения слайдов в зависимости от цели презентации. Дизайн слайдов. Использование цвета. Специальные эффекты. Характеристика настольных презентаций.

Подготовка текстовых слайдов. Правило: сначала логический переход, затем смена слайда. Пять «смертных грехов» презентации.

Тема 5. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Эффективность коммуникаций

Сущность критики и ее виды. Критический диалог. Разрушительная, «ударная» критика.

Критика «по всем законам искусства»: ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы в начале разговора; критические замечания, высказывания по существу вопроса; «обратная связь», визуальный контакт с критикуемым для определения реакции на критику.

Разновидности замечаний и способы их нейтрализации. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.

Психологический механизм приема «приятные слова».

Шесть правил А. Ю. Панасюка «как сделать комплимент комплиментом».

Стратегии применения комплиментов.

Комплименты для делового взаимодействия.

Цели и задачи работы системы управления коммуникациями. Корпоративная культура. Мотивация. Создание и поддержка имиджа компании-работодателя. Повышение эффективности труда. Управление внутренними коммуникациями.

Эффективность коммуникации. Основные методы оценки эффективности коммуникации. Показатели оценки эффективности рекламы, размещенной в различных изданиях.

Индивидуальные факторы повышения эффективности коммуникаций. Организационные факторы повышения эффективности коммуникаций. Способы повышения эффективности деловых коммуникаций.

Принципы конструктивных коммуникаций и их характеристика.

Коммуникативная личность. Коммуникативная установка. Характерные особенности коммуникативной личности. Функциональные характеристики коммуникативной личности. Коммуникабельность.

Тема 6. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций

Понятие и принципы делового этикета. Этические требования к современному деловому человеку. Особенности и закономерности межгруппового общения. Общение с коллегами с ограниченными физическими возможностями. Особенности этики речи при деловом общении с людьми с ограниченными физическими возможностями.

Деловой гардероб женщин и мужчин (деловой костюм, аксессуар, внешний вид), выявить основы составления повседневного костюма (business casual), а также рассмотреть дресс-код на различных приемах. Дипломатический этикет. Виды и организация деловых, дипломатических и торжественных приемов. Правила поведения и деловое общение за столом. Сервировка стола, назначение приборов. Нюансы в культуре еды и питья.

Модуль 2. Управление конфликтами

Тема 7. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта

Определение и признаки конфликта. Функции конфликта. Классификация конфликтов. Методы диагностики конфликтов

Факторы поведения человека. Групповые интересы и цели. Непосредственные причины конфликтов. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний

Структура конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликтной ситуации.

Тема 8. Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения

Методы профилактики конфликтов в организации. Примирительные процедуры при трудовых спорах. Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Методика урегулирования конфликтов.

Роль коллектива в преодолении конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Социальное партнерство.

Тема 9. Технология управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами

Понятие управления конфликтом. Предупреждение и стимулирование конфликтов. Методы урегулирования конфликтов. Стратегии разрешения конфликта. Тактики завершения конфликта

Организация управления конфликтами и стрессами. Методы управления конфликтами. Управление нейтрализацией стрессов.

Стили поведения руководителей в конфликте. Руководитель как субъект конфликта. Руководитель как посредник в конфликте.

4.3. Перечень тем лекций

№ п/п	Тема лекции	Объём, ч		
		форма обучения		
		очная	заочная	очно- заочная
Модуль 1. «Деловые коммуникации»		12	4	6
1.	Тема лекционного занятия 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	2	2	2
2.	Тема лекционного занятия 2. Вербальная и невербальная коммуникация	2		
3.	Тема лекционного занятия 3. Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и переговоры	2	2	2
4.	Тема лекционного занятия 4. Выступление перед аудиторией. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	2		
5.	Тема лекционного занятия 5. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Эффективность коммуникаций	2		
6.	Тема лекционного занятия 6. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	2		2
Модуль 2 «Управление конфликтами»		6	2	4
7.	Тема лекционного занятия 7. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта	2		
8.	Тема лекционного занятия 8. Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения	2	2	2
9.	Тема лекционного занятия 9. Технология управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами	2		2
Итого		18	6	10

4.4. Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ п/п	Тема лекции	Объём, ч		
		форма обучения		
		очная	заочная	очно- заочная
Модуль 1. «Деловые коммуникации»		12	4	8
1.	Тема практического занятия 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	2		
2.	Тема практического занятия 2. Вербальная и невербальная коммуникация	2		2
3.	Тема практического занятия 3. Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и переговоры	2		2
4.	Тема практического занятия 4. Выступление перед аудиторией. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации		2	2
5.	Тема практического занятия 5. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Эффективность коммуникаций	2	2	2
6.	Тема практического занятия 6. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	2		
Модуль 2 «Управление конфликтами»		6	2	4

7.	Тема практического занятия 7. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта	2		2
8.	Тема практического занятия 8. Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения	2		
9.	Тема практического занятия 9. Технология управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами	2	2	2
Итого		18	6	12

4.5. Перечень тем лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены.

4.6. Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

4.6.1. Подготовка к аудиторным занятиям

Материалы лекций являются основой для изучения теоретической части дисциплины и подготовки студента к практическим занятиям.

При подготовке к аудиторным занятиям студент должен:

- изучить рекомендуемую литературу;
- просмотреть самостоятельно дополнительную литературу по изучаемой теме.

Основной целью практических занятий является изучение отдельных наиболее сложных и интересных вопросов в рамках темы, а также контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения студентами самостоятельной работы.

4.6.2. Перечень тем курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

4.6.3. Перечень тем рефератов, расчетно-графических работ

Рефераты, расчетно-графические работы не предусмотрены

4.6.4. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Объем, ч		
			форма обучения		
			очная	заочная	очно-заочная
Модуль 1. «Деловые коммуникации»			48	60	56
1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	1. Федорова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / составители Е. А. Федорова, М. А. Матаева. — пос. Караваево : КГСХА, 2021. — 96 с.	8	10	8
2.	Вербальная и невербальная коммуникация	2. Иваев, М. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. И. Иваев. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 114 с.	8	10	10
3.	Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и переговоры	3. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю.	8	10	8
4.	Выступление перед аудиторией.		8	10	10

	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с.			
5.	Критика и комплименты в деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Эффективность коммуникаций		8	10	10
6.	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций		8	10	10
Модуль 2 «Управление конфликтами»			24	36	30
7.	Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта	1. Родюкова, Т. Н. Управление конфликтами : учебное пособие / Т. Н. Родюкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 99 с. 2. Ткачева, Н. А. Управление конфликтами : учебное пособие / Н. А. Ткачева. — Тюмень : ТюмГНГУ, 2015. — 228 с. 3. Балан, В. П. Управление конфликтами : учебное пособие / В. П. Балан, А. В. Душкин, В. И. Новосельцев, В. И. Сумин ; под редакцией В. И. Новосельцева. — Москва : Горячая линия-Телеком, 2015. — 160 с.	8	12	10
8.	Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения		8	12	10
9.	Технология управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами		8	12	10
Всего			72	96	86

4.6.5. Другие виды самостоятельной работы студентов
Не предусмотрены.

4.7. Перечень тем и видов занятий, проводимых в интерактивной форме

№ п/п	Форма занятия	Тема занятия	Интерактивный метод	Объем, ч
1.	Лекция	Деловая переписка. Деловые беседы, совещания и	Интерактивная лекция	2
2.	Практические занятия	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	Дискуссии, дебаты	2
3.	Лекция	Предупреждение конфликтов и стратегия их разрешения	Интерактивная лекция	2

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Полное описание фонда оценочных средств текущей и промежуточной аттестации обучающихся с перечнем компетенций, описанием показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы представлены в приложении к настоящей программе.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц	Кол-во экз. в библи.
1.	Балан, В. П. Управление конфликтами : учебное пособие / В. П. Балан, А. В. Душкин, В. И. Новосельцев, В. И. Сумин ; под редакцией В. И. Новосельцева. — Москва : Горячая линия-Телеком, 2015. — 160 с. — ISBN 978-5-9912-0471-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/90143 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Электронный ресурс
2.	Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Электронный ресурс
3.	Родюкова, Т. Н. Управление конфликтами : учебное пособие / Т. Н. Родюкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 99 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/176554 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Электронный ресурс
4.	Салихова, Э. А. Технологии эффективных деловых и научных коммуникаций : учебное пособие / Э. А. Салихова, О. В. Тугузбаева. — Москва : ФЛИНТА, 2022. — 198 с. — ISBN 978-5-9765-5128-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266414 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Электронный ресурс
5.	Ткачева, Н. А. Управление конфликтами : учебное пособие / Н. А. Ткачева. — Тюмень : ТюмГНГУ, 2015. — 228 с. — ISBN 978-5-9961-1018-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/84168 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Электронный ресурс
6.	Федорова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / составители Е. А. Федорова, М. А. Матаева. — пос. Караваево : КГСХА, 2021. — 96 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/252365 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц
1.	Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/167589 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2.	Гейман, О. Б. Деловые и научные коммуникации : учебное пособие / О. Б. Гейман. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 68 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/218717 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3.	Иваев, М. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. И. Иваев. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/301088 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4.	Круталевич, М. Г. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : ОГУ, 2015. — 215 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/98124 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5.	Мамай, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/109425 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6.	Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 70 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/218462 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7.	Резник, А. И. Управление конфликтом : монография / А. И. Резник. — Ульяновск : УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2021. — 123 с. — ISBN 978-5-907216-68-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/262001 (дата обращения: 14.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.1.3. Периодические издания

Не предусмотрены.

6.1.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания находятся в стадии разработки

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Название интернет-ресурса, адрес и режим доступа
1.	Научная электронная библиотека E-library. [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.elibrary.ru (дата обращения: 14.04.2023).
2.	Научная библиотека открытого доступа [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://cyberleninka.ru (дата обращения: 14.04.2023).

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

6.3.1. Компьютерные обучающие и контролирующие программы

№ п/п	Вид учебного занятия	Наименование программного обеспечения	Функция программного обеспечения		
			контроль	моделирующая	обучающая
1	Лекционные, практические	Система дистанционного обучения Moodle	+	+	+

6.3.2. Аудио- и видеопособия

Аудио- и видеопособия не предусмотрены.

6.3.3. Компьютерные презентации учебных курсов

Компьютерные презентации учебных курсов не предусмотрены.

7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения занятий	Перечень основного оборудования, приборов и материалов
1.	Г-432 – учебная аудитория для проведения лекционных, практических и семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, самостоятельной работы, учебной практики, подготовки и проведения государственной итоговой аттестации	Стол парта – 15 шт., стол 2-х тумб. – 1 шт., стулья учен. – 31 шт., доска – 1 шт., трибуна – 1 шт., шкаф книжный – 1 шт., облучатель рециркулятор – 1 шт.
2.	Г-401 – аудитория для самостоятельной работы и индивидуальных консультаций	Стол преподавательский (однотумбовый) – 10 шт., стол преподавательский (двухтумбовый) – 1 шт., стол аудит. – 1 шт., тумба – 1 шт., стул п/мяг. – 17 шт., шк. для док. – 3 шт., шкаф для од. – 2 шт., калькулят. – 1 шт., облучатель рециркулятор – 1 шт., учебно-методические материалы
3.	Г-401-а – аудитория для самостоятельной работы и индивидуальных консультаций	Стол комп. – 1 шт., стол 2 тумб. – 1 шт., стол аудит. – 1 шт., стол журн. – 1 шт., стул п/мягк. – 7 шт., шкаф для док. – 2 шт., принтер – 2 шт., компьютер – 2 шт.

8. Междисциплинарные связи

Протокол согласования рабочей программы с другими дисциплинами

Наименование дисциплины, с которой проводилось согласование	Кафедра, с которой проводилось согласование	Предложения об изменениях в рабочей программе. Заключение об итогах согласования
«Введение в профессиональную деятельность»	Кафедра аграрной экономики, управления и права	согласовано
«Лидерство и формирование команды»	Кафедра экономики предприятия и управления трудовыми ресурсами в АПК	согласовано
«Психология социального взаимодействия»	Кафедра истории и педагогики	согласовано

Лист изменений рабочей программы

Номер изменения	Номер протокола заседания кафедры и дата	Страницы с изменениями	Перечень откоррек- тированных пунктов	Подпись заве- дующего кафедрой

Лист периодических проверок рабочей программы

Должностное лицо, проводившее проверку Ф.И.О., должность,	Дата	Потребность в корректировке	Перечень пунктов, стр., разделов, требующих изменений

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю) Деловые коммуникации и управление конфликтами

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль): Бизнес-информатика

Уровень профессионального образования: бакалавриат

Год начала подготовки: 2023

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ПК-4	Способен использовать современные стандарты и методики управления работами по анализу предметной области и сопровождению информационных систем, автоматизирующ их бизнес-процессы	ПК-4.1. Планирует, организывает, проводит встречи, обсуждения и презентации, используя техники эффективных коммуникаций, в т.ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации в составе группы экспертов для проведения анализа предметной области и реализации выборов решений.	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: техники эффективных коммуникаций, в т. ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации.	Модуль 1. «Деловые коммуникации» Модуль 2 «Управление конфликтами»	Тесты закрытого типа	Зачёт
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами.	Модуль 1. «Деловые коммуникации» Модуль 2 «Управление конфликтами»	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	Зачёт
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками организации межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Модуль 1. «Деловые коммуникации» Модуль 2 «Управление конфликтами»	Практические задания	Зачёт
ПК-5	Способен проводить адаптацию	ПК-5.1. Проводит согласование у заказчика модели	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: основы управления взаимоотношени	Модуль 1. «Деловые коммуникации»	Тесты закрытого типа	Зачёт

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	бизнес- процессов заказчика к возможностям информационной системы.	бизнес- процессов а также предлагаемых изменений и их утверждение.		ями с клиентами и заказчиками (CRM); культуру речи; правила деловой переписки.	Модуль 2 «Управление конфликтами»		
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: проводить презентации; проводить интервьюирование и анкетирование	Модуль 1. «Деловые коммуникации» Модуль 2 «Управление конфликтами»	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	Зачёт
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками управления взаимоотношениями с заказчиками.	Модуль 1. «Деловые коммуникации» Модуль 2 «Управление конфликтами»	Практические задания	Зачёт

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

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая измерить уровень знаний.	Тестовые задания	В тесте выполнено 90-100% заданий	Оценка «Отлично» (5)
				В тесте выполнено более 75-89% заданий	Оценка «Хорошо» (4)
				В тесте выполнено 60-74% заданий	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				В тесте выполнено менее 60% заданий	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
				Большая часть определений не представлена, либо представлена с грубыми ошибками.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
2.	Опрос	Форма работы, которая позволяет оценить кругозор, умение логически построить ответ, умение продемонстрировать монологическую речь и иные коммуникативные навыки. Устный опрос обладает большими возможностями воспитательного воздействия, создавая условия для неформального общения.	Вопросы к опросу	Продемонстрированы предполагаемые ответы; правильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; есть логика рассуждений.	Оценка «Отлично» (5)
				Продемонстрированы предполагаемые ответы; есть логика рассуждений, но неточно использован алгоритм обоснований во время рассуждений и не все ответы полные.	Оценка «Хорошо» (4)
				Продемонстрированы предполагаемые ответы, но неправильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; отсутствует логика рассуждений; ответы не полные.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Ответы не представлены.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
3.	Практические задания	Направлено на овладение методами и методиками изучаемой дисциплины. Для решения предлагается решить конкретное задание (ситуацию) без применения математических расчетов.	Практическое задание	Продемонстрировано свободное владение профессионально-понятийным аппаратом, владение методами и методиками дисциплины. Показаны способности самостоятельного мышления, творческой активности. Задание выполнено в полном объеме.	Оценка «Отлично» (5)
				Продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, при применении методов и методик дисциплины незначительные неточности, показаны способности самостоятельного мышления,	Оценка «Хорошо» (4)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
				творческой активности. Задание выполнено в полном объеме, но с некоторыми неточностями.	
				Продemonстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом на низком уровне; допускаются ошибки при применении методов и методик дисциплины. Задание выполнено не полностью.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Не продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, методами и методиками дисциплины. Задание не выполнено.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
4.1	Зачет	Зачет выставляется в результате подведения итогов текущего контроля. Зачет в форме итогового контроля проводится для обучающихся, которые не справились с частью заданий текущего контроля.	Вопросы к зачету	Показано знание теории вопроса, понятийного аппарата; умение содержательно излагать суть вопроса; владение навыками аргументации и анализа фактов, явлений, процессов в их взаимосвязи. Выставляется обучающемуся, который освоил не менее 60% программного материала дисциплины.	«Зачтено»
				Знание понятийного аппарата, теории вопроса, не продемонстрировано; умение анализировать учебный материал не продемонстрировано; владение аналитическим способом изложения вопроса и владение навыками аргументации не продемонстрировано. Обучающийся освоил менее 60% программного материала дисциплины.	«Не зачтено»
4.2	Зачет	Зачет выставляется в результате подведения итогов текущего контроля. Зачет в форме итогового контроля проводится для обучающихся, которые не справились с частью заданий текущего контроля.	Тестовые задания к зачету	В тесте выполнено 60-100% заданий	«Зачтено»

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

Оценочные средства для проведения текущего контроля

Текущий контроль осуществляется преподавателем дисциплины при проведении занятий в форме тестовых заданий, устного опроса и практических заданий.

ПК-4. Способен использовать современные стандарты и методики управления работами по анализу предметной области и сопровождению информационных систем, автоматизирующих бизнес-процессы.

ПК-4.1. Планирует, организует, проводит встречи, обсуждения и презентации, используя техники эффективных коммуникаций, в т.ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации в составе группы экспертов для проведения анализа предметной области и реализации выбора решений.

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «знать»: техники эффективных коммуникаций, в т. ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации.

Тестовые задания закрытого типа

1. Коммуникации, пронизывающие организацию в соответствии с иерархией управления или распределением ответственности за выполнение рабочих задач – это... (выберите один вариант ответа)

- а) формальные коммуникации;
- б) неформальные коммуникации;
- в) внешние коммуникации;
- г) горизонтальные коммуникации.

2. Средство коммуникации, которое лучше использовать для отправки готового документа, требующего подписи, проекта для одобрения или сообщения человеку, не имеющему доступа к электронной почте – это... (выберите один вариант ответа)

- а) Электронная почта;
- б) Факс;
- в) Почта;
- г) Телефон.

3. Служит для оперативного информирования по различным вопросам повседневной деятельности... (выберите один вариант ответа)

- а) Докладная записка
- б) Пояснительная записка
- в) Информационная записка
- г) Аналитическая записка

4. Наиболее эффективные коммуникации в организации реализуются в группах: (выберите один вариант ответа)

- а) малых;
- б) микрогруппах;
- в) средних;
- г) больших.

5. Первые попытки рационального осмысления природы социального конфликта принадлежит... (выберите один вариант ответа)

- а) Американским учёным
- б) Древнегреческим философам
- в) Историкам
- г) Математикам

Ключи

1.	а
2.	б
3.	в
4.	б
5.	б

6. Прочитайте текст и установите соответствие

Сопоставьте классификационный признак и виды общения

<i>Классификационный признак</i>	<i>Виды общения</i>
1. По характеру связи;	а) межличностное и массовое;
2. По количеству участвующих в общении;	б) непосредственное и опосредованное;
3. В зависимости от используемой техники общения.	в) перцептивное и коммуникативное; г) духовное и манипулятивное.

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3
б	а	г

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

1. Раскройте сущность информационной функции деловых коммуникаций.
2. Основные преимущества деловой беседы, в отличие от других форм коммуникации, например, от деловой переписки.
3. Какие этапы включает подготовка деловой беседы?
4. Раскройте сущность второго шага подготовки делового совещания «Определение времени проведения и количества участников».
5. Чем характеризуется анархический тип управления деловым совещанием?

Ключи

1.	Информационное обеспечение жизнедеятельности организации, в том числе текущий обмен информацией между сотрудниками и подразделениями, информирование о результатах деятельности и планах, получение информации из внешней среды, приобретение новых или дополнительных профессиональных знаний, и т.д.
2.	• необходимостью быстрого реагирования на высказывания собеседника и уточнение информации путем пояснений, поправок, повторов; • созданием и осознанием общности всех участников беседы; • возможностью учета как объективных, так и субъективных факторов при решении проблемы; • повышением профессиональной компетентности участников беседы, связанной с тем, что они выслушивают мнения и точки зрения других сотрудников.
3.	- Решение о ее необходимости и составе участников; - Определение места и времени проведения беседы; - Сбор информации, необходимой для разговора.
4.	Традиционно деловые совещания (за исключением экстренных) проводятся в определенный день недели во второй половине дня. Определить круг участников нужно таким образом, чтобы обойтись минимальным числом сотрудников. Оптимальный вариант 6–7 человек. Конструктивное решение вопросов и проблем зависит от присутствия только заинтересованных лиц. Проведение совещания лучше поручать тем сотрудникам, которые наиболее компетентны в данной теме.

5.	Анархический тип совещания предполагает «зеленый» свет всем инициативам мнениям всех участников совещания, при отсутствии субординации и других формальных признаков.
----	---

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «владеть»: навыками организации межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.

Практические задания:

1. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1) Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2) Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3) Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4) Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5) Свой вариант.

2. Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если руководитель - мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.

3. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

4. Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи?

5. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации: при распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Ключи

1.	Руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.
2.	Обязательно официальный костюм светло-серого цвета и только юбка. Нужно держаться спокойно, уверенно, доброжелательно. Стараться не реагировать на притязания начальника. На хамство не отвечать хамством, но надо дать понять, что ты можешь ответить, но в этом нет необходимости. В любом случае оставаться «Леди»
3.	Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.п.). В случае если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.
4.	– смысловые (слабое знание языка) – организационные (удаленность места проведения, недостаток статуса)

	– индивидуальные (слабые коммуникативные навыки – вы не в состоянии убедить вашего руководителя в необходимости поездки) – культурные (место проведения находится в стране с другими культурными традициями) – экономические (высокая стоимость участия в мероприятии) – технологические (технические сбои)
5.	Природа конфликта в данной ситуации можно определить как тип В - конфликт на основе ценностей и личностных характеристик. В данном случае, конфликт возникает из-за неправильного распределения премии руководителем. Один из подчиненных не получил премию, при этом не было объективных оснований для его депремирования. Это вызывает недовольство и разногласия у подчиненного. Ключевой момент в этой ситуации - ответ руководителя на вопрос подчиненного. Вместо объяснения причин и обоснования своего решения, руководитель отвечает: "Это я вас учу". Это высказывание указывает на личностные характеристики руководителя, его отношение к подчиненным и восприятие своей роли как учителя. Таким образом, конфликт возникает из-за разногласий в ценностях и личностных характеристиках между руководителем и подчиненным. Подчиненный ожидал справедливого распределения премии, основанного на заслугах и достижениях, однако руководитель принял решение, которое не соответствует этим ожиданиям. Тип В конфликта характеризуется разногласиями в ценностях, восприятии ролей и взаимоотношениях между участниками конфликта.

ПК-5. Способен проводить адаптацию бизнес-процессов заказчика к возможностям информационной системы.

ПК-5.1. Проводит согласование у заказчика модели бизнес- процессов, а также предлагаемых изменений и их утверждение.

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «знать»: основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); культуру речи; правила деловой переписки.

Тестовые задания закрытого типа

1. Заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации...
(выберите один вариант ответа)

- а) эффект визуального имиджа;
- б) эффект аргументации;
- в) эффект первых фраз;
- г) эффект порционного выброса информации.

2. Корреспонденция, создаваемая по широкому кругу вопросов и предназначена для передачи документированной информации от автора (разработчика) документа к его получателю (адресату) – это... (выберите один вариант ответа)

- а) служебная записка;
- б) приказ;
- в) деловое письмо;
- г) телефонограмма.

3. Информационное письмо применяется для всего перечисленного, кроме ... (выберите один вариант ответа)

- а) информирования адресата
- б) установления более широких деловых и личных контактов
- в) высказывания претензий
- г) пропаганды деятельности организации

4. Оптимальное время делового разговора по телефону ... (выберите один вариант ответа)

- а) не более 1 минуты
- б) 4-5 минут

в) 10-15 минут

г) до 30 минут

5. Выберите вариант ответа, в котором правильно описано использование цвет при составлении презентации. (выберите один вариант ответа)

а) цвет должен быть единым на всех слайдах

б) цвет должен быть единым на всех слайдах, с возможностью акцентирования внимания на каком-то элементе слайда

в) лучше воспринимается красочная презентация с использованием богатой палитры цветов на разных слайдах

г) презентация должна быть черно-белой и не допускается применение других цветов

Ключи

1.	б
2.	в
3.	в
4.	б
5.	б

6. Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите последовательность этапов движения информации в деловых коммуникациях.

а) Передача.

б) Зарождение идеи.

в) Обратная связь.

г) Декодирование.

д) Кодирование и выбор канала.

Ключ

	бдагв
--	-------

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»: проводить презентации; проводить интервьюирование и анкетирование.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

1. Какие основные приемы привлечения внимания вы знаете?

2. Что представляет собой тип аудитории «согласители»?

3. Систематизированное, упорядоченное и, по возможности, яркое, образное представление чего-либо, что привлекает внимание аудитории – это...

4. Что представляет собой бизнес-презентация?

5. Вид вопросов анкетирования, занимающий промежуточное положение между открытыми и закрытыми вопросами, когда респонденту дается несколько вариантов ответов, но он имеет право ответить в свободной форме, если ни один из вариантов не подходит - это...

Ключи

1.	Приемы привлечения внимания: • Вопрос к аудитории, затем может следовать комплимент аудитории. • Шутка или остроумные замечания. • Интригующий факт, любой непривычный информация. • Рассказ о свежем впечатлении от бытового сюжета, фильма, передачи, прочитанной книги и т.п., что содержит эмоции и вызывают сопереживание. • Использование крылатых выражений, пословиц и поговорок, афоризмов. • Изложение притч, поучительных историй, легенд. • Цитирование предыдущих ораторов или любая оригинальная цитата. • Обращение к непосредственным интересам слушателей.
----	---

2.	Это люди, у которых пока нет своего мнения по обсуждаемой проблеме. Это аудитория соглашательская, и здесь тоже необходимо оценить причины такого состояния слушателей. Возможно, это люди без сложившегося мнения, которые с интересом выслушают и примут любое аргументированное положение. Но чаще всего это слушатели, которые не имеют по данному вопросу своего мнения потому, что у них нет достаточных знаний в этой области.
3.	Презентация
4.	Представители той или иной организации знакомят коллег и потенциальных партнеров со своими видами деятельности, услугами, продуктами, применяемыми технологиями
5.	Полузакрытые вопросы

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «владеть»: навыками управления взаимоотношениями с заказчиками.

Практические задания:

1. Прочитайте образец доверенности. Определите, из каких элементов (реквизитов) состоит текст доверенности. Напишите названия реквизитов:

Доверенность

Я, Петров Константин Михайлович, студент экономического факультета Донского технического университета, доверяю Петровой Екатерине Петровне, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Мира, д. 6, кв. 67, паспорт № 125478, выдан 56-м отделением милиции г. Омска 5 мая 2008 г., получить мою стипендию за февраль 2018 г. в сумме 3000 (три тысячи) рублей.

_____ К.М. Петров

23.03.2023г.

подпись К.М. Петрова удостоверяю

декан экономического факультета

Г.Г Павлов

24.03.2023 г.

2. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Помехи	Барьер
1. Расстояние между общающимися более 50 м	
2. Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
3. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
4. Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	
5. Неумение слушать собеседника	
6. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	

3. Ниже представлен Чек-лист проверки делового письма. Определите и перечислите пункты, которые пропущены.

Чек-лист проверки делового письма.

- ☐ Тема письма указана.
- ☐ В письме содержится обращение.
- ☐ Адресату понятны мотивы написания этого письма.
- ☐ В письме указано, какие действия ожидаются от адресата.
- ☐ Все сроки в письме указаны конкретно.
- ☐ Стилль письма является уместным.
- ☐ В письме нет излишне длинных оборотов и т. п.

- ☐ Все важные моменты присутствуют в содержании письма.
- ☐ Письмо является максимально корректным, ясным и кратким.
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

4. Используя Чек-лист проверки делового письма, укажите недостатки в приведенном ниже примере делового письма.



5. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Ключи

1.	1) наименование документа - в центре; 2) текст - с красной строки;
----	---

	3) дата - слева, подпись - справа; 4) под датой и подписью - место, чтобы заверить документ.
2.	1. физический барьер 2. культурные различия 3. временной барьер 4. культурные различия 5. личностный барьер 6. языковой барьер
3.	В письме нет орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок. Структура письма продумана. Письмо хорошо оформлено. Нет ошибок в наиболее важных элементах письма: обращении, адресе и т. п. Письмо содержит блок контактной информации.
4.	Адресату могут быть не понятны мотивы написания этого письма. В письме не указано, какие действия ожидаются от адресата. Все сроки в письме указаны не конкретно. Стиль письма является не уместным. В письме присутствуют излишне длинные обороты. Письмо не является максимально корректным, ясным и кратким В письме имеются ошибки: 1) имя и отчество в обращении не совпадают с инициалами адресата; 2) в блоке контактной информации нет физического адреса, а номер телефона, адрес электронной почты и ссылка на сайт явно указаны некорректно.
5.	Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета.

Зачет выставляется преподавателем в конце изучения дисциплины по результатам текущего контроля.

Если студент не справился с частью заданий текущего контроля, ему предоставляется возможность сдать зачет на итоговом контрольном мероприятии в форме ответов на вопросы к зачету или тестовых заданий к зачету.

Вопросы для зачета

1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией
2. Управленческая информация: ее виды и свойства
3. Уровни и виды коммуникации
4. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации Коммуниканты: правила взаимодействия.
5. Преграды и помехи в деловом общении (коммуникационные барьеры)
6. Проблемы международной и межкультурной коммуникации
7. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
8. Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего.
9. Особенности вербальной коммуникации
10. Культура монологической речи
11. Структура и функции невербальной коммуникации
12. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации
13. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления
14. Виды деловых посланий
15. Структура, стиль и оформление делового письма
16. Деловые беседы и их виды
17. Организация проведения деловой беседы
18. Назначение и виды деловых совещаний
19. Подготовка деловых совещаний
20. Телефонный разговор как форма деловых коммуникаций

21. Резюме при приеме на работу.
22. Увольнении сотрудника
23. Деловой спор как вид коммуникации. Методы управления конфликтом. Профилактика стрессов в деловом общении
24. Сущность деловых переговоров
25. Стадии переговорного процесса
26. Время проведения переговоров
27. Дебаты с оппонентами.
28. Гендерные тенденции в деловом общении.
29. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.
30. Особенности публичной коммуникации
31. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты влияния
32. Типы аудитории
33. Канала восприятия и канала воздействия.
34. Обратная связь во время выступления
35. Подготовка выступления
36. Приемы привлечения внимания
37. Особенности выступления в политической сфере
38. Общение со СМИ.
39. Пресс-конференция как жанр управленческой коммуникации.
40. Особенности молодежной аудитории.
41. Пропаганда в деловых коммуникациях
42. Самопрезентация в общении.
43. Харизма и речевое обаяние руководителя.
44. Проблемные личности в общении
45. Понятие и виды презентаций
46. Основные принципы подготовки презентаций
47. Подготовка текстовых слайдов
48. Презентация с использованием слайдов
49. Суть манипуляции.
50. Условия манипуляции.
51. Приемы и уловки манипуляторов.
52. Особенности людей-манипуляторов.
53. Отдельные виды манипуляций.
54. Признаки неискренности партнера по общению, позволяющие заподозрить манипуляцию
55. Виды критики
56. Критика "Iege artis" ("по всем законам искусства")
57. Практические советы критикующему
58. Использование критики в деловой коммуникации
59. Психологические издержки критики
60. Техника нейтрализации замечаний
61. Приемы снижения негативного воздействия замечаний
62. Позитивные установки на восприятие критики
63. Помочь другим осознать свою значительность
64. Психологический механизм приема "приятные слова"
65. Шесть правил А. Ю. Панасюка "как сделать комплимент комплиментом"
66. Еще более удачные стратегии от Джил Шпигель
67. Почему мы делаем комплименты партнера
68. Несколько комплиментов для делового взаимодействия
69. Если комплименты говорят вам
70. Критерии оценки эффективности коммуникаций
71. Факторы повышения эффективности коммуникаций
72. Принципы конструктивных коммуникаций
73. Коммуникативная личность
74. Обратная связь через невербальное общение
75. Управление внутренними коммуникациями организации

76. Связи с общественностью как система коммуникаций
77. Коммуникации между организациями и властью
78. Коммуникации с инвесторами
79. Пресс-конференция как жанр управленческой коммуникации
80. Особенности управления персоналом в иностранных компаниях
81. Правила международной вежливости
82. Сущность деловой этики
83. Культура деловых коммуникаций
84. Деловой этикет
85. Имидж делового человека
86. Этика и этикет приема посетителей и гостей
87. Этические проблемы деловых отношений
88. Интернет: особенности и возможности
89. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях
90. Деловые коммуникации в цифровой среде
91. Современные концепции конфликта
92. Методы изучения конфликтов.
93. Понятие конфликта и его виды
94. Классификация конфликтов и их характеристика.
95. Основные функции конфликтов.
96. Предмет и объект конфликта
97. Основные фазы и этапы конфликта
98. Биологические и социальные предпосылки конфликтного взаимодействия.
99. Особенности межличностных конфликтов
100. Причины конфликтного взаимодействия.
101. Стресс и его влияние на конфликтное взаимодействие.
102. Основные способы преодоления стресса.
103. Конфликты в управленческой сфере.
104. Внутриличностный (психологический) конфликт.
105. Источники конфликта в организации и в сфере управления.
106. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
107. Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
108. Способы разрешения различных видов конфликтов.
109. Принципы посредничества в разрешении конфликтов
110. Основные принципы методики разрешения конфликтов
111. Конфликты в организациях: источники, профилактика, управление и разрешение
112. Предупреждение и профилактика конфликтов
113. Общие принципы управления конфликтами
114. Механизм возникновения межгруппового конфликта
115. Методы профилактики конфликтов в организации
116. Роль руководителя в управлении конфликтами
117. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
118. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
119. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Для выполнения практических заданий студенту необходимы ручка, листы для черновых подсчетов, калькулятор.

Текущий контроль

Тестирование как средство текущего контроля проводится в форме письменных ответов на тестовые задания или с помощью Системы дистанционного обучения Moodle. На тестирование отводится 10 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 10 вопросов. Количество

возможных вариантов ответов – 4 или 5. Студенту необходимо выбрать один правильный ответ. За каждый правильный ответ на вопрос присваивается 10 баллов. Шкала перевода: 9-10 правильных ответов – оценка «отлично» (5), 7-8 правильных ответов – оценка «хорошо» (4), 6 правильных ответов – оценка «удовлетворительно» (3), 1-5 правильных ответов – оценка «неудовлетворительно» (2).

Опрос как средство текущего контроля проводится в форме устных ответов на вопросы. Студент отвечает на поставленный вопрос сразу, время на подготовку к ответу не предоставляется.

Практические задания как средство текущего контроля проводятся в письменной форме. Студенту выдается задание и предоставляется 10 минут для подготовки к ответу.

Промежуточная аттестация

Зачет проводится путем подведения итогов по результатам текущего контроля. Если студент не справился с частью заданий текущего контроля, ему предоставляется возможность сдать зачет на итоговом контрольном мероприятии в форме ответов на вопросы к зачету или тестовых заданий к зачету. Форму зачета (опрос или тестирование) выбирает преподаватель.

Если зачет проводится в форме ответов на вопросы, студенту предлагается один или несколько вопросов из перечня вопросов к зачету. Время на подготовку к ответу не предоставляется.

Если зачет проводится в форме тестовых заданий к зачету, тестирование для проведения текущего контроля проводится с помощью Системы дистанционного обучения или бланка. На тестирование отводится 10 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 10 вопросов. Количество возможных вариантов ответов – 4 или 5. Студенту необходимо выбрать один правильный ответ. За каждый правильный ответ на вопрос присваивается 10 баллов. Шкала перевода: 9-10 правильных ответов – оценка «отлично» (5), 7-8 правильных ответов – оценка «хорошо» (4), 6 правильных ответов – оценка «удовлетворительно» (3), 1-5 правильных ответов – оценка «неудовлетворительно» (2).