Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный Университет Восстановительной Медицины»
(АНО ВО «МУВМ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Группа научных специальностей
3.1. Клиническая медицина

Научная специальность
3.1.33. Восстановительная медицина, спортивная медицина, лечебная физкультура, курортология и физиотерапия, медико-социальная реабилитация

Форма обучения
очная

Москва, 2025

Оглавление

1. Общие положения **3**
1.1. Цель освоения учебной дисциплины 3
1.2. Задачи освоения учебной дисциплины 3
1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы 3
2. Требования к результатам освоения рабочей программы учебной дисциплины **3**
3. Содержание рабочей программы **5**
3.1. Объем и виды учебной работы 5
3.2. Промежуточная аттестация 5
3.3. Разделы дисциплины и виды занятий 5
3.4. Содержание дисциплины «Деловые коммуникации» 6
4. Образовательные технологии **7**
5. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации **7**
5.1. Цель и организация текущего контроля 7
5.2. Цель и организация промежуточной аттестации 8
6. Литература **8**
6.1. Основная литература 9
6.2. Дополнительная литература 9
6.3. Интернет-ресурсы 9
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение **10**
8. Материально-техническое обеспечение **10**
9. Кадровое обеспечение реализации рабочей программы **11**
10. Фонд оценочных средств **11**
10.1. Текущий контроль успеваемости. 11
10.2. Промежуточная аттестация 11

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1. Общие положения

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре. Программа дисциплины разработана в рамках реализации обучения по научной специальности 3.1.33. Восстановительная медицина, спортивная медицина, лечебная физкультура, курортология и физиотерапия, медико-социальная реабилитация, предусмотренной номенклатурой научных специальностей, по которым присуждаются ученые степени, утвержденной Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24.02.2021 г. №118.

1.1. Цель освоения учебной дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у аспирантов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

1.2. Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение знаний основ делового общения в организации;
- закрепление навыков эффективного устного делового общения;
- закрепление навыков эффективного письменного делового общения.
- выработка у аспирантов профессионально-педагогических умений и навыков.

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к разделу 2.1.3 Дисциплины по выбору/элективные ОПОП ВО подготовки научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации в аспирантуре, группа научных специальностей 3.1. Клиническая медицина, научная специальность 3.1.33. Восстановительная медицина, спортивная медицина, лечебная физкультура, курортология и физиотерапия, медико-социальная реабилитация.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

В результате освоения программы аспирант должен обладать следующими компетенциями:

Знания:

- понятия «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс»;
- видов и функций общения, основ коммуникационного процесса в организации;
-правил и полезных способов взаимодействия для успешной коммуникации;
- приёмов и видов активного слушания;
- особенностей деловой коммуникации в различных национальных культурах.

Умения:

- давать характеристику деловому общению, официально-деловому стилю речи;
- различать вербальные и невербальные средства коммуникации;
- преодолевать речевые барьеры при общении;
- задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;
- эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений;
- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической

оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.

Навыки:

- применения на практике основных форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т. д.;
- использования знаний об имидже делового человека;
- грамотного и профессионального ведения телефонного разговора, деловой переписки, деловых переговоров.

В результате освоения рабочей программы у аспиранта должны быть сформированы следующие компетенции обучающегося, отраженные в Таблице 1 «Карта формируемых компетенций обучающегося»:

Таблица 1

Карта формируемых компетенций обучающегося

Компетенции	**Перечень компонентов**
В процессе подготовки аспирант формирует и демонстрирует следующие:	
Универсальные компетенции:	
УК-4 готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках	**знать:** - основы коммуникационного процесса в организации; - основы речевой, логической культуры делового общения; - роль невербальных коммуникаций в деловом общении; - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; - психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс; **уметь:** - применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; **владеть**: - навыками деловых коммуникаций;
УК-6 способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития	**уметь:** - анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
Общепрофессиональные компетенции:	
ОПК-3 способность и готовность к анализу, обобщению и публичному представлению результатов выполненных научных исследований	**уметь:** - выступать перед аудиторией с презентацией; **владеть:** - навыками подготовки публичных выступлений; - современными навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

3. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Объем дисциплины и виды учебной работы (в часах и зачетных единицах).
Трудоемкость дисциплины: 72 академических часа/2 зач. единицы
Сроки обучения: третий семестр обучения в аспирантуре
Виды учебной работы
Обязательная аудиторная работа (всего), в том числе (24ч.):
- лекции;
- семинары;
- практические занятия.
Внеаудиторная (самостоятельная) работа аспиранта, в том числе (48ч.):
- подготовка к практическим занятиям (выполнение письменных заданий, решение ситуационных задач, рефератов, презентаций, устных отчетов, изучение литературы);
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку.

Элементы, входящие в самостоятельную работу аспиранта:
- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации;
- подготовка презентаций и сообщений для выступлений;
- работа с Интернет-ресурсами;
- работа с отечественной и зарубежной литературой.

3.2. Контроль успеваемости: по окончании изучения дисциплины «Деловые коммуникации» проводится зачет.

3.3 Разделы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

Разделы дисциплины и виды занятий

№	Наименование модулей (разделов)	Формируемые компетенции	Виды учебной работы (в академ.часах)			
			лекции	практ.зан., сем.	сам.раб.	всего
3-й семестр						
1	Понятие коммуникации. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации. Социально-психологические аспекты коммуникации	УК-4	2	2	4	8
2	Средства делового общения: вербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	УК-4, ОПК-3	2	4	6	12
3	Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Формы письменных деловых коммуникаций	УК-4, 6, ОПК-3	1	6	24	31
4	Конфликтное взаимодействие	УК-4, 6,	1	4	8	13

	в деловой сфере и управленческая этика	ОПК-3				
	Зачет			2	6	8
	Итого:		**6**	**18**	**48**	**72**

3.4. Содержание дисциплины «Деловые коммуникации»

1. Понятие коммуникации. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. **Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.** Факторы эффективной и неэффективной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях и т.д. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский. Виды и функции деловой коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека. **Социально-психологические аспекты коммуникации.** Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический). Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные типы деловых партнеров. Психогеометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового партнера. Манипулятивные роли. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации.

2. Средства делового общения: вербальные. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обусловливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации. **Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления**. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.

3. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Структура деловой беседы.

Основные этапы ведения беседы. Приемы начала беседы. Особенности телефонного разговора. Исходящие и входящие звонки. Правила ведения делового разговора. **Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.** Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам. **Формы письменных деловых коммуникаций.** Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы. Правила оформления деловых посланий.

4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация рабочей программы по освоению учебной дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» осуществляется в ходе обязательной аудиторной работы, которая организуется как в традиционных формах – лекции, семинары, практические занятия, - так и с применением современных образовательных технологий. К современным образовательным технологиям относятся: технология проблемного обучения, технология проектного обучения, интерактивные технологии («мозговой штурм», «круглый стол», «конференция», дискуссия, дебаты, Case-study (анализ конкретных ситуаций, ситуационный анализ), групповая или командная работа, и др.), игровые технологии (деловая игра, ролевая игра, викторина и пр.), и др.

При реализации рабочей программы дисциплины (модуля) возможно применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ДОТ). В этом случае учебные занятия по освоению дисциплины (модуля) могут проходить в форме вебинаров, видеоконференций, с использованием слайд- и видео-лекций, он-лайн чата, и пр. При этом дистанционные образовательные технологии, применяемые при обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды и лица с ОВЗ), должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Выбор образовательной технологии определяется целями и задачами обучения, содержанием учебного материала, уровнем подготовки обучающихся, кадровыми, материально-техническими и др. возможностями образовательной организации.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Цель контроля – получить информацию о достижении промежуточных и конечных целей обучения.

5.1. Цель и организация текущего контроля

Цель текущего контроля направлена на систематическую проверку качества усвоения учебного материала аспирантом, а также на стимулирование систематической самостоятельной работы. Текущий контроль осуществляется непрерывно в процессе учебных занятий.

5.2. Цель и организация промежуточной аттестации

Цель промежуточной аттестации заключается в определении результативности обучения аспиранта и осуществляется по окончании изучения учебной дисциплины.

Процедура проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

Аспирант допускается к зачету после изучения дисциплины в объеме, предусмотренном для обязательных лекционных и практических/семинарских занятий.

На зачете осуществляется контроль сформированности профессиональных компетенций на основе подготовки выступления по теме научного исследования аспиранта.

Таблица 3

Критерии и их показатели оценивания результатов обучения

Зачтено	Не зачтено
Аспирантом продемонстрировано: - уверенное владение понятиями «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс»; - знание видов и функций общения, основ коммуникационного процесса в организации, правил и полезных способов взаимодействия для успешной коммуникации. - умение отличать стили речи и давать характеристику деловому общению, официально-деловому стилю речи; - уверенное умение задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы; - грамотное применение на практике основных форм деловой коммуникации; - уверенное владение навыками подготовки публичных выступлений, современными навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций.	Аспирантом продемонстрировано: - неуверенное владение понятиями «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс», затруднение понимания различий терминов; - незнание видов и функций общения, основ коммуникационного процесса в организации, несоблюдение правил и полезных способов взаимодействия для успешной коммуникации. - испытывает сильные затруднения в отличии стилей речи; - не дает характеристику деловому общению, официально-деловому стилю речи; - затрудняется или не может задавать вопросы, четко формулировать, не умеет правильно отвечать на некорректные вопросы; - затрудняется в применении на практике основных форм деловой коммуникации; - не владеет навыками подготовки публичных выступлений, современными навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций.

6. ЛИТЕРАТУРА

В качестве учебной литературы используется оригинальная монографическая и периодическая литература по тематике широкого профиля и по узкой специальности аспиранта, практические руководства.

6.1. Основная литература:

1. Асадов А.Н., Косалимова О.А., Покровская Н.Н. Культура делового общения: Учебное пособие. – СПб.: СПбГУЭФ, 2010. – 156 с.

2. Баркова Э.В., Титов В.А. Этика и этикет: Учебное пособие. – М.: РГТЭУ, 2007.

3. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И., Тумина Л.Е., Петрунин Ю.Ю. Основы делового общения. М.: Форум, 2010. – 176 с.

4. Деловое общение: Учеб. пособие. Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2022. – 432 с.

5. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебник для вузов/ Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025.— 158 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Черепкова, О. О. Актуальность обучения деловому общению в виртуальной среде в рамках курса «этика делового общения» / О. О. Черепкова // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2024. – № 7-2(94). – С. 115-117. – DOI 10.24412/2500-1000-2024-7-2-115-117.

2. Кривогузова, К. М. Деловое общение как вид профессионального межкультурного общения / К. М. Кривогузова // Университетские чтения – 2021 : Материалы научно-методических чтений ПГУ, Пятигорск, 17–19 марта 2021 года / Редакционная коллегия: А.П. Горбунов, З.А. Заврумов (отв. ред.), Ю.Ю. Гранкин, Н.В. Барышников, А.А. Буров, Г.А. Воробьев, Ю.А. Дубовский, Л.В. Лидак, В.Н. Панин, Е.А. Рубец, Г.В. Станкевич, С.В. Хребина. Том Часть VI. – Пятигорск: Пятигорский государственный университет, 2021. – С. 118-122.

3. Коростелева, Н. А. Педагогическое общение как вид делового общения и форма взаимодействия субъектов образовательного процесса / Н. А. Коростелева, Ю. С. Галынская // Актуальные проблемы современности. – 2022. – № 3(37). – С. 99-103.

4. Литвинов, А. В. Подготовка студентов деловому общению: основы конфликта в общении / А. В. Литвинов // Высшая школа: опыт, проблемы, перспективы : Материалы V Международной научно-практической конференции, Москва, 19–20 апреля 2012 года / научный редактор В. И. Казаренков. – Москва: Российский университет дружбы народов, 2012.

5. Косых, М. А. Этика делового общения / М. А. Косых // Россия молодая : Сборник материалов VII Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием, Кемерово, 21–24 апреля 2015 года. – Кемерово: Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева, 2015. – С. 541.

6. Ефремов, В. А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение : учебник / В. А. Ефремов, Л. А. Пиотровская, И. Н. Левина. – Москва : КноРус, 2020. – 217 с.

7. Богданова, А. В. Устные диалогические жанры делового общения: беседа, совещание, переговоры / А. В. Богданова // Менеджмент в образовании: достижения, вызовы, перспективы : Материалы международной научно-практической конференции, Москва, 10 апреля 2021 года / Под ред. О.А.Любченко. – Москва: Известия Института педагогики и психологии образования, 2021. – С. 150-153.

6.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: http://pravo.gov.ru/ , свободный.

2. Научная электронная библиотека: https://elibrary.ru/

3. Ресурс Wiley Online Library (журналы, справочники, он-лайн книги) https://onlinelibrary.wiley.com/

4. Сайт Автономной некоммерческой организации высшего образования «Международный Университет Восстановительной Медицины» - URL: https://muvmed.ru/

5. Библиотека Единого профессионального образовательного портала Автономной некоммерческой организации высшего образования «Международный Университет Восстановительной Медицины» - URL: http://sdo.muvmed.ru/

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

АНО ВО «МУВМ» обеспечивает в течение всего периода освоения программы аспирантуры индивидуальный доступ к электронной информационно-образовательной среде организации посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и локальной сети организации в пределах, установленных законодательством Российской Федерации в области защиты государственной и иной охраняемой законом тайны.

АНО ВО «МУВМ» обеспечивает аспиранту доступ к учебно-методическим материалам, библиотечным фондам и библиотечно-справочным системам, а также информационным, информационно-справочным системам, профессиональным базам данных, состав которых определен соответствующей программой аспирантуры и индивидуальным планом работы.

Электронная информационно-образовательная среда организации обеспечивает доступ аспиранту ко всем электронным ресурсам, которые сопровождают научно-исследовательский и образовательный процессы подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре согласно соответствующим программам аспирантуры, в том числе к информации об итогах промежуточных аттестаций с результатами выполнения индивидуального плана научной деятельности и оценками выполнения индивидуального плана работы.

Норма обеспеченности образовательной деятельности учебными изданиями определяется исходя из расчета не менее одного учебного издания в печатной и (или) электронной форме, достаточного для освоения программы аспирантуры, на каждого аспиранта по каждой дисциплине, входящей в учебный план (индивидуальный учебный план) аспиранта.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

АНО ВО «МУВМ» обеспечивает аспиранту доступ к научно-исследовательской инфраструктуре в соответствии с программой аспирантуры и индивидуальным планом работы.

АНО ВО «МУВМ» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом.

АНО ВО «МУВМ» имеет специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы аспирантуры, включает в себя лабораторное оборудование для обеспечения научного компонента, дисциплин (модулей) и практик.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «МУВМ».

Электронная информационно-образовательная среда АНО ВО «МУВМ» обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик и к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

АНО ВО МУВМ обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения (состав определяется в рабочих программах дисциплин и при необходимости подлежит обновлению).

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

9. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Реализация программы обеспечивается руководящими и научно-педагогическими работниками АНО ВО «МУВМ», а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников АНО ВО «МУВМ» соответствует квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

10.1. Текущий контроль успеваемости:

Примеры тестовых заданий:

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом

2. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность;

г) скромность, сдержанность.

3. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность.

10.2. Промежуточная аттестация:

Примеры тестовых заданий:

1. Деловой протокол — это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;

б) свод правил в деловых и служебных отношениях;

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

г) все ответы верны.

2. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).

8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности;

б) первых фраз во время беседы;

в) установления контакта с партнером;

г) все ответы верны.

10.2.1. Примерные вопросы для осуществления контроля успеваемости:

1. Назовите функции языка в общении.
2. Назовите отличия официально-делового стиля речи.
3. Назовите отличия научного стиля речи.
4. Назовите отличия публицистического стиля речи.
5. Назовите характерные отличия разговорной речи.
6. Вспомните типы приема и передачи информации.
7. Почему важно понимать язык телодвижений?
8. Почему язык телодвижений неоднозначен?
9. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
10. Дайте определение понятия «умение слушать».
11. Что дает людям умение слушать?
12. Перечислите основные трудности эффективного слушания.
13. Назовите наиболее частые ошибки, которые допускают те, кто слушают.
14. Перечислите «вредные привычки» слушания.
15. Пути преодоления крайности мужского и женского стилей слушания.
16. Назовите внешние помехи слушания.
17. Перечислите особенности направленного и критического слушания.
18. Какова специфика эмпатического слушания?
19. В чем особенность нерефлексивного слушания?
20. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
21. «Обратная связь». Назовите виды и способы ее осуществления.
22. Что такое «коммуникативные барьеры»?
23. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
24. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
25. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
26. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
27. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
28. Что влияет на успех деловой беседы?
29. Перечислите особенности делового телефонного разговора.
30. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
31. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
32. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?
33. Назовите главные отличия конфронтационного и партнерского подходов к переговорам.

34. Перечень требований, предъявляемых к специалистам, ведущим переговоры.
35. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
36. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
37. Охарактеризуйте структуру переговоров.
38. Пути взаимодействия с партнером на переговорах.
39. Что такое «тактика ведения переговоров»?