

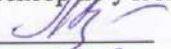
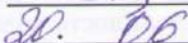
Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л. Н. Костина  
 .2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Деловые коммуникации в ВЭД»**

Направление подготовки

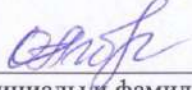
38.03.02 «Менеджмент»

Профиль

«Менеджмент внешнеэкономической деятельности»,  
«Менеджмент внешнеэкономической деятельности (с  
сокращенным сроком обучения),  
«Производственный менеджмент»


Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации в ВЭД» для студентов 1 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент внешнеэкономической деятельности (с сокращенным сроком обучения)») и студентов 3 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Производственный менеджмент») очной/заочной форм обучения

Автор(ы),  
разработчик(и): доцент, к.э.н., доцент О.Ю. Агафоненко   
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия


Программа рассмотрена на  
заседании ПМК кафедры «Менеджмент внешнеэкономической деятельности»

Протокол заседания ПМК от 30.05.2017 г. № 11

Председатель ПМК  дата                       
(подпись) Е.И. Кулик  
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на  
заседании кафедры «Менеджмент внешнеэкономической деятельности»

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017 г. № 16

Заведующий кафедрой  дата                       
(подпись) И.Ю. Беганская  
(инициалы, фамилия)

## 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Основной целью дисциплины является достижение следующих образовательных результатов: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками деловых коммуникаций на международном рынке, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Предмет изучения дисциплины – теоретические и практические основы делового общения, риторики, публичного выступления во внешнеэкономической деятельности.

Задачи дисциплины:

- дать знания о сущности, содержании, формах делового общения;
- дать знания о сущности, содержании, формах международных деловых коммуникациях;
- изучение этических основ международных деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- сформировать умения эффективных публичных выступлений;
- сформировать умения по использованию техники делового общения в работе с различными категориями людей;
- способствовать формированию эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации в ВЭД» у студента должны быть сформированы компетенции общекультурного, общепрофессионального и профессиональной направленности Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

Коды компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила, этики и этики международного делового общения; общих закономерностей, норм и правил делового общения; психологических аспектов делового общения; технологий делового общения</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять взаимодействие с иностранными деловыми партнерами; вести переговоры с иностранными контрагентами</li> </ul> <p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знаниями в области международных деловых коммуникаций</li> </ul>
ОПК-4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стили управления, коммуникации, принципы делового общения;</li> <li>- основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;</li> <li>- осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров</li> </ul> <p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками межцивилизационного, межкультурного диалога;</li> <li>- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации;</li> <li>- деловой переписки и проведения телефонного разговора</li> </ul>
ПК-2	Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные конфликтологические компетенции в деловом общении, стратегии поведения при разрешении конфликтов</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять в профессиональной деятельности приемы разрешения конфликтов в деловом общении.</li> </ul> <p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами разрешения конфликтов, защиты от манипуляций в переговорном процессе.</li> </ul>

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в ВЭД» является дисциплиной вариативной части профессионального цикла ООП направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Менеджмент внешнеэкономической деятельности».

По курсу «Деловые коммуникации в ВЭД», направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», очной формы обучения (90 часов) предусмотрены лекции (18 часов), семинарские занятия (19 часов). На самостоятельное изучение отводится 54 часа.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Успешное освоение дисциплины «Деловые коммуникации в ВЭД» основано на знаниях, умениях и компетенциях, сформированных при изучении дисциплин «Культурология», «Социология», «Организационное поведение».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания и навыки, полученные студентами в ходе изучения курса дисциплины «Деловые коммуникации в ВЭД» должны служить базой для изучения дисциплин «Кросс-культурный менеджмент», «Документирование в ВЭД», «Основы менеджмента ВЭД», «Международный менеджмент».

### 3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

	Зачетные единицы (кредиты ECTS))	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		0	3	Очная	Заочная
				Семестр №5	Семестр №5
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2,5 / 2</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>36</b>	<b>8</b>
В том числе:					
Лекции				<b>18</b>	<b>4</b>

Семинарские занятия / Практические занятия	<b>18</b>	<b>4</b>
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>54</b>	<b>64</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>		
В том числе:		
зачет	зачет	зачет

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Таблица 4.1.

Наименование темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Международные деловые коммуникации</b>										
Тема 1.1. Теоретико-методологические основы коммуникации	2		2	6	10				6	6
Тема 1.2. Международная деловая коммуникация	2		2	6	10	2		2	8	8
Тема 1.3. Каналы и особенности международных деловых коммуникаций	2		2	6	10				8	8
Тема 1.4. Этика и деловой этикет. Лидер.	2		2	6	10				6	6
Тема 1.5. Переговоры с зарубежными партнерами	2		2	6	10				8	10
<b>Итого за 1-й раздел:</b>	<b>10</b>		<b>10</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>36</b>	<b>38</b>
<b>Раздел 2. Особенности международных деловых коммуникаций</b>										
Тема 2.1. Коммуникативные сбои в международном деловом общении	2		2	6	10				8	8
Тема 2.2. Кросс – культурная коммуникация	2		2	6	10				8	8
Тема 2.3. Международный деловой протокол	2		2	6	10	2		2	8	10
Тема 2.4. Конфликты в деловом общении	2		2	6	10				8	8
<b>Итого за 2-й раздел:</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>32</b>	<b>34</b>
<b>Всего:</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>54</b>	<b>90</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>68</b>	<b>72</b>

## 4.2. Содержание разделов дисциплины:

Таблица 4.2.

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Международные деловые коммуникации</b>				
Тема 1.1. Теоретико-методологические основы коммуникации	1. Предмет, объект теории коммуникации. 2. Типы, формы и методы коммуникации. 3. Виды коммуникации.	<b>Семинарское занятие №1</b> <i>Теоретические основы коммуникации в ВЭД. Предмет, объект коммуникации. Современные виды коммуникации. Основные термины коммуникаций. Теории коммуникации. Входной контроль</i> Ответы на вопросы по теме лекции Проверка знания определений (гlossария).	2	
Тема 1.2. Международная деловая коммуникация	1. Международная коммуникация. 2. Факторы актуализации международных коммуникаций. 3. Международные принципы бизнеса. Деление культур по типу активности.	<b>Семинарское занятие №2</b> Международная деловая коммуникация. Конвенция ООН. Современные международные принципы коммуникации. <i>Ответы на вопросы по теме лекции</i> Доклады Обсуждение докладов Проверка знания определений (гlossария).	2	
Тема 1.3. Каналы и особенности	1. Каналы международных деловых коммуникаций и их	<b>Семинарское занятие №3</b>	2	2

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Международные деловые коммуникации</b>				
международных деловых коммуникаций	<p>специфика.</p> <p>2. Устные и письменные международные деловые коммуникации.</p> <p>3. Особенности публичного выступления.</p>	<p>Современные каналы международных деловых коммуникаций.</p> <p>Взаимодействие предприятий ВЭД со СМИ, как каналом коммуникации.</p> <p>Особенности передачи информации через каналы связи.</p> <p><i>Ответы на вопросы по теме лекции</i></p> <p><i>Доклады</i></p> <p><i>Обсуждение докладов</i></p> <p><i>Практика публичного выступления</i></p> <p><i>Проверка знания определений (гlossария).</i></p>		
Тема 1.4. Этика и деловой этикет. Лидер.	<p>1. Этика. Корпоративная этика. Этикет как технология делового общения.</p> <p>2. Деловой этикет в международном общении.</p> <p>3. Лидер. Лидерство в коммуникациях.</p>	<p><b>Семинарское занятие №4</b></p> <p>Корпоративный этикет.</p> <p>Особенности международного делового этикета.</p> <p>Практические навыки лидерства.</p> <p><i>Ответы на вопросы по теме лекции</i></p> <p><i>Доклады</i></p> <p><i>Обсуждение докладов</i></p> <p><i>Практика речевой самопрезентации в деловом общении</i></p> <p><i>Проверка знания</i></p>	2	

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Международные деловые коммуникации</b>				
		<i>определений (гlossария).</i>		
Тема 1.5. Переговоры с зарубежными партнерами	1. Деловые переговоры. Техники ведения переговоров. 2. Потери, возникающие в процессе общения, языковые барьеры. 3. Международные деловые переговоры. 4. Дипломатические визиты. Виды, особенности подготовки и проведения. 5. Этикет ведения переговоров 6. Подведение итогов переговоров, бесед.	<b>Семинарское занятие №5</b> Практические аспекты ведения переговоров в международном пространстве. Особенности языкового восприятия коммуникационны х процессов. Особенности перевода презентаций и коммуникаций иностранного партнера. <i>Ответы на вопросы по теме лекции</i> <i>Доклады</i> <i>Обсуждение докладов</i> <i>Практика ведения переговоров</i> <i>Проверка знания определений (гlossария).</i>	2	
<b>Раздел 2. Особенности международных деловых коммуникаций</b>				
Тема 2.1. Коммуникативные сбои в международном деловом общении	1. Неудачное сочетание актуализированных качеств разных этносов. 2. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры в деловой коммуникации. 3. Несовпадение языковых культур картин мира у представителей разных народов. 4. Юмор в деловом общении. 5. Трудности перевода.	<b>Семинарское занятие №6.</b> Практические аспекты коммуникативных сбоев в международном деловом общении. Особенности юмора в деловом общении с иностранцами партнерами.	2	



Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Международные деловые коммуникации</b>				
		<i>Ответы на вопросы по теме лекции Доклады Обсуждение докладов Проверка знания определений (гlossария).</i>		
Тема 2.2. Кросс – культурная коммуникация.	1. Кросс - культурная коммуникация. 2. Вербальные и невербальные средства коммуникации в международном общении.	<b>Семинарское занятие №7</b> Практические навыки коммуникации с иностранными партнерами с различными традициями, нормами ведения бизнеса. <i>Ответы на вопросы по теме лекции Доклады Обсуждение докладов Проверка знания определений (гlossария).</i>	2	
Тема 2.3. Международный деловой протокол	1. Международный деловой протокол 2. Основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации. 3. Протокольные аспекты подготовки переговоров.	<b>Семинарское занятие №8</b> Особенности подготовки деловых переговоров: подготовка, организация, встреча делегаций, проведения переговоров, подведения результатов, проведения и прощания делегациями.	2	2

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Международные деловые коммуникации</b>				
		<i>Ответы на вопросы по теме лекции Доклады Обсуждение докладов Проверка знания определений (гlossария).</i>		
Тема 2.4. Конфликты в деловом общении	1. Конфликтологическая компетенция в деловом общении. 2. Психологические причины, ограничивающие возможные способы межличностного взаимодействия в деловом общении. 3. Стратегии поведения оппонентов при разрешении конфликтов.	<b>Семинарское занятие №9</b> Практика недопущения и разрешения конфликтных ситуаций внутри делегаций принимающей и встречающих сторон, между делегациями, в процессе проведения переговоров. <i>Ответы на вопросы по теме лекции Анализ конфликтных ситуаций Проверка знания определений (гlossария). Тестирование знаний по темам.</i>	2	

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### 5.1 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

1. Деловые коммуникации в ВЭД: конспект лекций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elearn.dsum.org/course/index.php?categoryid=12>

2. Деловые коммуникации в ВЭД: методические рекомендации для проведения семинарских занятий. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elearn.dsum.org/course/index.php?categoryid=12>

3. Деловые коммуникации в ВЭД: методические рекомендации для самостоятельной работы. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elearn.dsum.org/course/index.php?categoryid=12>

#### **Перечень вопросов для самоконтроля:**

- 1) Деловое общение и психодиагностика.
- 2) Социально-психологические особенности рабочей группы.
- 3) Типы взаимоотношений в коллективе.
- 4) Морально-психологический климат в трудовом коллективе.
- 5) Классификация психотипов личности в рабочей группе.
- 6) Роль руководителя в становлении коллектива.
- 7) Стиль руководства коллективом.
- 8) Психологические проблемы руководства.
- 9) Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
- 10) Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
- 11) Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
- 12) Конфликт в лично-эмоциональной сфере.
- 13) Правила поведения в условиях конфликта.
- 14) Этика делового общения.
- 15) Современные взгляды на место этики в деловом общении.
- 16) Общие этические принципы и характер делового общения. .
- 17) Деловой этикет.
- 18) Правила этикета.
- 19) Правила вербального этикета.
- 20) Правила общения по телефону. Особенности международного общения. Роль переводчика.
- 21) Правила деловой переписки с учетом интересов международного партнера.
- 22) Общение и деловое общение.
- 23) Восприятие и понимание в процессе общения.
- 24) Общение как коммуникация.
- 25) Общение как взаимодействие людей.
- 26) Профессиональная этика.
- 27) Управленческая этика.
- 28) Служебный этикет.
- 29) Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
- 30) Невербальные особенности в процессе делового общения
- 31) Межнациональные различия невербального общения.
- 32) Речевой этикет.
- 33) Правила и этикет общения по факсу, телексу.
- 34) Модели поведения.
- 35) Тактика общения.
- 36) Дружеский ужин; банкет (правила поведения).
- 37) Психологические типы личности и их учет при организации делового общения
- 38) Характеристика основных понятий этики делового общения.
- 39) Национально-психологические типы личности и их учет в профессиональной деятельности.
- 40) Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
- 41) Учет при организации делового общения достижений современной психологии.
- 42) Организация деловых переговоров.
- 43) Характеристика основных методов ведения деловых переговоров.

- 44) Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
- 45) Документационное обеспечение делового общения: сущность, необходимость виды.
- 46) Документирование управленческой деятельности.
- 47) Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
- 48) Общие правила оформления документов.
- 49) Правила общения по телефону.
- 50) Правила деловой переписки.
- 51) Морально-психологический климат и его динамика.
- 52) Правила общения в условиях конфликта.
- 53) Конфликты и пути их разрешения.
- 54) Роль руководителя в становлении коллектива.
- 55) Социально-психологические особенности рабочей группы.
- 56) Деловая беседа. Ее основные этапы.
- 57) Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения.
- 58) Конфликты в личностно-эмоциональной среде.
- 59) Общение и деловое общение.
- 60) Стили руководства.
- 61) Типы взаимоотношений в коллективе.
- 62) Правила этикета.
- 63) Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
- 64) Классификация психотипов личностей в рабочей группе.
- 65) Психологические проблемы руководителя.
- 66) Аргументация.
- 67) Визитная карточка. Общение с помощью визитной карточки.
- 68) Документационное обеспечение делового общения.

### **5.2. Перечень основной учебной литературы:**

- 1) Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Мананикова Е.Н. - 2-е изд. - М.: Дашков и К", 2011. - 208 с.
- 2) Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст]: учебник для вузов. / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012.
- 3) Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации [Текст]: учебник для бакалавров. / М.Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2012. - 415 с.
- 4) Кучинский, В. Ф. Управление коммуникативными процессами [Текст]: учебно-методическое пособие / В. Ф. Кучинский. - СПб.: НИУ ИТМО, 2012.
- 5) Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение; КноРус - Москва, 2012. - 440 с.
- 6) Шеламова Г. М. Этикет делового общения; Академия - Москва, 2012. - 192 с.
- 7) Кривокоора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокоора – Москва: ИНФРА-М, 2011. – 189 с.
- 8) Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.И. Тимофеев. – 2-е изд. – Москва: РИОР, 2011. – 120 с.

### **5.3. Перечень дополнительной литературы**

- 1) Василенко, И. А. Искусство международных переговоров; Экономика - Москва, 2011. - 352 с.
- 2) Андреева, Г.М. Социальная психология: Учебник. - М.: Аспект Пресс, 2010. - 324 с.
- 3) Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих отношений. – М.: Эксмо, 2012. - 256 с.
- 4) Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения; Юрайт - Москва, 2012. – 592 с.
- 5) Каптерев А. Мастерство презентации. Как создавать презентации, которые могут изменить мир / Алексей Каптерев; пер.с англ. С. Кировой. – 2-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, Эксмо, 2013. – 336 с.

б) Медведева Г. П. Деловая культура; Академия - Москва, 2011. - 272 с.

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

- 1) База данных библиотеки ГОУ ВПО «ДонАУиГС» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bibliotekad.ucoz.ua/>
- 2) Информационный ресурс «Российская государственная библиотека» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>
- 3) Информационный ресурс «Российская национальная библиотека» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nlr.ru>
- 4) Информационный ресурс «Психологическая библиотека» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bookap.info>
- 5) Свободная энциклопедия «Википедия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org>
- 6) Международный научный журнал «Теория и практика общественного развития» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://teoria-practica.ru/>

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

### **7.1. Перечень информационных технологий.**

- Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
- Использование электронных презентаций при проведении лекций и семинарских занятий.

### **7.2. Перечень программного обеспечения.**

- Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player»).
- Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point») и т.п.

### **7.3. Перечень информационных справочных систем.**

- Информационная справочная система «Виртуальный ресурсный центр для коммерческих организаций» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.trainet.org](http://www.trainet.org).
- Информационный ресурс «Международная Ассоциация бизнес - коммуникаторов. Россия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.communicators.ru/>

## **8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине**

### **8.1. Вид промежуточной аттестации - зачет**

#### **Перечень вопросов к промежуточной аттестации студентов**

1. Предмет теории коммуникации.
2. Объект теории коммуникации.
3. Виды коммуникации.
4. Типы и формы коммуникации.
5. Методы коммуникации.

6. Международная коммуникация.
7. Факторы актуализации международных коммуникаций.
8. Международные принципы бизнеса.
9. Деление культур по типу активности.
10. Каналы международных деловых коммуникаций и их специфика.
11. Устные и письменные международные деловые коммуникации.
12. Публичное выступление. Особенности публичного выступления.
13. Этика. Корпоративная этика.
14. Этикет как технология делового общения.
15. Деловой этикет в международном общении.
16. Лидер. Лидерство в коммуникациях.
17. Деловые переговоры.
18. Техники ведения переговоров.
19. Потери, возникающие в процессе общения, языковые барьеры.
20. Международные деловые переговоры.
21. Дипломатические визиты. Виды, особенности подготовки и проведения.
22. Коммуникативные сбои в международном деловом общении.
23. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры в деловой коммуникации.
24. Несовпадение языковых культур картин мира у представителей разных народов.
25. Юмор в деловом общении.
26. Трудности перевода.
27. Кросс - культурная коммуникация.
28. Вербальные и невербальные средства коммуникации в международном общении.
29. Международный деловой протокол.
30. Основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации.
31. Протокольные аспекты подготовки переговоров.
32. Этикет ведения переговоров.
33. Подведение итогов переговоров, бесед.
34. Конфликтологическая компетенция в деловом общении.
35. Психологические причины, ограничивающие возможные способы межличностного взаимодействия в деловом общении.
36. Стратегии поведения оппонентов при разрешении конфликтов.

## **8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.**

Результаты оцениваются согласно «Порядку организации учебного процесса в государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Донецкая Академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» по государственной шкале и шкале ECTS. Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

### **Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS**

<i>По шкале ECTS</i>	<i>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</i>	<i>По государственной шкале</i>	<i>Определение</i>
A	90-100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей

В	80-89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
С	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
Д	70-74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
Е	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

### 8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 4-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

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

##### Вопросы для устного контроля знаний студентов

#### *Раздел 1. Международные деловые коммуникации*

##### **Тема 1.1. Теоретико-методологические основы коммуникации**

Теории коммуникаций

Теоретические и прикладные модели коммуникации

##### **Тема 1.2. Международная деловая коммуникация**

Стратегии устных деловых коммуникаций

Стратегии письменных деловых коммуникаций

Управление коммуникацией

##### **Тема 1.3. Каналы и особенности международных деловых коммуникаций**

Удовлетворенность клиентов

Оценка удовлетворенности клиентов: Американский и Европейский индекс удовлетворенности клиентов

Меморандумы, контракты, договора, соглашения: особенности в международных деловых коммуникациях.

Международная конкуренция.

**Тема 1.4. Этика и деловой этикет. Лидер.**

Этические нормы успешных деловых связей и отношений.  
 Деловые приемы лидера.  
 Социальная ответственность бизнеса.

**Тема 1.5. Переговоры с зарубежными партнерами.**

Психология делового общения.  
 Система социальных ролей и иерархичность общения.  
 Регламентация форм общения.

**Раздел 2. Особенности международных деловых коммуникаций****Тема 2.1. Коммуникативные сбои в международном деловом общении**

Система прагматических правил.  
 Феномен непонимания.

**Тема 2.2. Кросс – культурная коммуникация**

Символы государственного суверенитета.  
 Порядок использования флага, герба, гимна.  
 Служба протокольного обеспечения.  
 Дипломатическое старшинство.

**Тема 2.3. Международный деловой протокол**

Встреча иностранных партнеров. Особенности.  
 Переговоры с американцами, немцами, китайцами, итальянцами.

**Тема 2.4. Конфликты в деловом общении**

Функциональное значение деловых конфликтов  
 Межличностные конфликты  
 Корпоративные конфликты

**Критерии оценки знаний студентов:**

"3" - усвоено более 60% материала; студент знаком с основными принципами темы, имеет навыки решения проблемных ситуаций, умеет самостоятельно работать над учебным материалом с использованием учебных литературных источников;

"4" - усвоено более 75% материала; студент хорошо осведомлен в теоретическом материале, хорошо владеет категориальным аппаратом, имеет навыки решения ситуационных упражнений, навыки проблемного анализа, умеет самостоятельно работать над учебным материалов с использованием учебных и научных литературных источников;

"5" - усвоено более 90% материала; студент знаком с теоретическим материалом, владеющий законами, категориями и пояснительной аппаратом конкретно-экономических наук, в состоянии решать все виды задач, способен к оригинальному творческого мышления, способен критически оценить явления, процессы и тенденции в международных финансах, умеет самостоятельно работать над учебным материалом с использованием учебных и научных литературных источников.

**Тестовые задания для проверки знаний студентов****Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:**

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

**Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:**

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

**Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?**



1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

**Вопрос 4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует ... .**

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

**Вопрос 5. Ключевая фаза общения – это ....**

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

**Вопрос 6. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:**

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

**Вопрос 7. Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:**

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

**Вопрос 8. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:**

1. искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
2. будьте хорошим слушателем
3. внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне
4. говорите о том, что интересует вашего собеседника
5. поощряйте других говорить о себе

**Вопрос 9. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:**

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

**Вопрос 10. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;

3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

**Вопрос 11. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ....**

1. в первые минуты знакомства;
2. в процессе обмена информацией;
3. при аргументировании;
4. в процессе спора;
5. в завершении общения.

**Вопрос 12. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:**

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за квадратным столом;
4. за журнальным столиком;
5. этот психологический аспект не учитывается.

**Вопрос 13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?**

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд;
3. доброжелательная улыбка;
4. строгий деловой костюм;
5. готовность вести записи.

**Вопрос 14. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?**

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы;
5. жесты - проявления аффекта.

**Вопрос 15. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?**

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. для акцентирования внимания;
5. во всех выше перечисленных случаях.

**Вопрос 16. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?**

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

**Вопрос 17. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?**

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

**Вопрос 18. Мимика и язык тела являются наиболее ярким проявлением ... .**

1. жестов-иллюстраторов;

2. жестов-регуляторов;
3. жестов-адаптеров;
4. жестов-символов;
5. жестов-проявления аффекта.

**Вопрос 19. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...**

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников;
5. определяется статусом собеседников.

**Вопрос 20. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?**

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

**Вопрос 21. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:**

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

**Вопрос 22. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?**

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

**Вопрос 23. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов**

1. символов;
2. адаптеров;
3. иллюстраторов;
4. регуляторов;
5. проявления аффекта.

**Вопрос 24. Такая личностная характеристика как общительность может быть:**

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

**Вопрос 25. Психологически мобильных людей отличает ... .**

1. полнота их погружения в процесс общения;
2. легкая концентрация внимания;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
5. все перечисленное.

**Вопрос 26. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?**

1. жизненный оптимизм;

2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

**Вопрос 27. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:**

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;

трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

**Вопрос 28. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.**

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.

**Вопрос 29. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:**

1. выявление области взаимных интересов;
2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. все перечисленное.

**Вопрос 30. К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:**

1. выбор общеинтересной темы;
2. использование шуток и острот;
3. форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
4. замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
5. все перечисленное.

**Вопрос 31. Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих слагаемых:**

1. внимание;
2. дружелюбие;
3. активность;
4. компетентность;
5. доброжелательность.

**Вопрос 32. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?**

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

**Вопрос 33. Какова цель реалистического конфликта?**

- a) достичь конкретных результатов;

б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).

в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.

1. только а);
2. только б);
3. только в);
4. а) и б);
5. а) и в).

**Вопрос 34. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?**

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

**Вопрос 35. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?**

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
5. люди, желающие самоутвердиться в конфликтной ситуации.

**Вопрос 36. Психологи считают, что конфликты -**

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

**Вопрос 37. Для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него психологи рекомендуют:**

1. Выделить основную проблему;
2. Определить причины конфликта;
3. Рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта;
4. Выяснить, каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта;
5. Все перечисленное.

**Вопрос 38. Различными элементами структуры морали являются:**

1. нормы
2. правила
3. запреты
4. принципы
5. все перечисленное

**Вопрос 39. Главной и определяющей функцией морали является**

1. ценностно-ориентирующая
2. воспитательная
3. регулятивная
4. познавательная
5. оценочная

**Вопрос 40. К «инструментам» регулирования нравственных отношений относятся:**

1. морально-этические принципы
2. общественное мнение
3. моральный авторитет
4. традиции, обычаи, заповеди, привычки

5. все перечисленное

**Вопрос 41. Какая функция морали позволяет оценивать поступки, цели и средства с точки зрения побуждающего намерения?**

1. воспитательная
2. мотивационная
3. регулятивная
4. познавательная
5. оценочная

**Вопрос 42. Какая функция морали направлена на приобретение этических знаний, которые в комплексе помогают сформулировать модель нравственного поведения?**

1. воспитательная
2. мотивационная
3. регулятивная
4. познавательная
5. оценочная

**Вопрос 43. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –**

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

**Вопрос 44. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?**

1. в XVII в.;
2. в начале XVIII века;
3. в конце XIX века;
4. в начале XX века;
5. в наше время.

**Вопрос 45. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?**

1. деловой;
2. общегражданский;
3. придворный;
4. воинский;
5. дипломатический.

**Вопрос 46. Большинство правил идентичны или в той или иной мере совпадают этикета ....**

1. общегражданского и дипломатического;
2. общегражданского и делового;
3. дипломатического и воинского;
4. дипломатического и придворного;
5. придворного и воинского.

**Вопрос 47. С какого возраста следует начинать обучение этикету?**

1. с младенческих лет;
2. в начальной школе;
3. в средней школе;
4. обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении;

когда понадобится.

**Вопрос 48. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно -**

1. в любых деловых встречах;
2. в неофициальных встречах;
3. в странах Востока;

4. в мусульманских странах;

5. при встрече многочисленной делегации.

**Вопрос 49. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –**

1. не здоровается первым;

2. первым приветствует всех;

3. обменивается со всеми рукопожатиями;

4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;

5. здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.

**Вопрос 50. Посетитель, входящий в комнату учреждения -**

1. не должен стучать в дверь;

2. не должен стучать, если в комнате находится несколько сотрудников;

3. должен постучать, затем войти;

4. должен постучать, открыв дверь спросить разрешения войти, затем войти.

5. должен постучать и войти только после положительного ответа;

**Вопрос 51. При личном знакомстве визитная карточка –**

1. не вручается;

2. вручается без речевого представления;

3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;

4. вручающий подписывается и проставляет дату;

5. вручающий вслух произносит имя и фамилию, подписывается и проставляет дату.

**Вопрос 52. Никогда и никому не рекомендуется дарить -**

1. часы;

2. бутылку без фирменной коробки;

3. слишком дорогой подарок;

4. личные вещи;

5. цветы, не сняв упаковку.

**Вопрос 53. Что отличает персонал компании-организатора презентации от гостей?**

1. нагрудные именные карточки с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

2. выполнение роли "хозяев";

3. радушие и готовность помочь;

4. уверенность и радушие;

5. стремление обеспечить гостей всей необходимой информацией.

**Вопрос 54. При проведении презентаций основное внимание необходимо уделить -**

1. процессу угощения и создания хорошего настроения;

2. тому, чтобы размер помещения соответствовал числу приглашенных;

3. тому, чтобы донести до приглашенных полную информацию о компании;

4. наладить диалог с потенциальными клиентами;

5. музыкальному сопровождению презентации.

**Вопрос 55. Приемы носят деловой характер и проводятся с целью -**

1. углубления и расширения контактов;

2. получения нужной информации в неофициальной обстановке;

3. установления новых контактов;

4. приема пищи;

5. дегустации напитков.

**Вопрос 56. Вид приема избирается в зависимости от ... .**

1. случая, по которому необходимо устроить прием;

2. времени проведения приема;

3. статуса гостей;

4. продолжительности пребывания делегации;

5. количества членов делегации.

**Вопрос 57. Что относится к основным рекомендациям поведения на приеме?**

1. не шумите;
2. не суетитесь;
3. не бегайте;
4. не привлекайте внимания своей одеждой;
5. все перечисленное.

**Вопрос 58. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

**Вопрос 59. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?**

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
5. всех выше перечисленных.

**Вопрос 60. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:**

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
5. прервете в подходящем месте вопросом типа: «В чем Ваша проблема?»

**Вопрос 61. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы, вы предпримите следующие действия:**

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?
5. ответите, что этот вопрос не в вашей компетенции.

**Вопрос 62. Что вы будете делать, если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу?**

1. задавать вопросы таким образом, чтобы собеседник мог ответить только односложно "да" или "нет";
2. положите трубку;
3. прервете собеседника и укажете ему на необходимость быть кратким;
4. выслушаете его до конца;

прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я еще могу Вам помочь?».

**Вопрос 63. Что не относится к причинам проведения совещания?**

1. обмен информацией, если это нельзя сделать иначе;
2. выявление мнений, необходимых для принятия решения;
3. анализ трудных проблем;
4. принятие решений по сложным, комплексным проблемам;
5. доведение до сведения исполнителей принятое решение.

**Вопрос 64. Приглашая участников на совещание, целесообразно ... .**

1. максимально сузить круг участников совещания;
2. приглашать максимально большое число участников;
3. приглашать лишь тех, без кого нельзя обойтись;
4. пригласить на совещание руководителей всех подразделений организации;
5. участники совещания должны быть постоянно одни и те же.



**Вопрос 65. Права участников совещания:**

1. право выдвигать любые идеи;
2. право отстаивать свою точку зрения;
3. право на обдумывание ответа или аргументации;
4. право на пересмотр или уточнение своей позиции;
5. Все перечисленное.

**Вопрос 66. При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается - .**

1. за 1,5-2 недели до его проведения;
2. за 10 дней до его проведения;
3. за 1 неделю до его проведения;
4. за 2 дня до его проведения;
5. за 2 часа до его проведения.

**Вопрос 67. Что демонстрирует уровень организованности проведения совещания?**

1. завершение совещания точно в обусловленное время;
2. обеспечение участников совещания бумагой для записей;
3. подготовка и оборудование помещения для проведения совещания;
4. заготовка заранее необходимого количества визитных карточек, рекламных проспектов, каталогов;
5. своевременная рассылка приглашений.

**Вопрос 68. Результаты предварительных договоренностей служат основой для ... .**

1. планирования процесса переговоров;
2. планирования процесса переговоров с уточнением состава и ролей участников;
3. выработки стратегии ведения переговоров;
4. подготовки различных вариантов предложений для партнеров;
5. заключения соглашения.

**Вопрос 69. Готовность сторон к поиску взаимовыгодного или взаимоприемлемого решения с учетом интересов всех участников является результатом этапа переговоров - .**

1. подготовки;
2. установки контакта;
3. взаимной ориентации в проблеме;
4. поиска решения;
5. заключения соглашения.

**Вопрос 70. Роберт Фишер и Уильям Юри выделяют к ведению переговоров - ... .**

1. два подхода;
2. три подхода;
3. четыре подхода;
4. пять подходов;
5. множество подходов.

**Вопрос 71. Стратегия принципиального ведения переговоров используется в случаях, когда:**

1. интересы сторон взаимозависимы;
2. отношения сторон в будущем представляются значимыми;
3. стороны в большей степени желают сотрудничества, нежели соперничества;
4. компромисс принципов неприемлем для сторон;
5. во всех перечисленных.

**Вопрос 72. К нечестным правилам "игры" относятся:**

1. обман;
2. тактика позиционного нажима;
3. психологическая борьба;

4. недоверие;
5. прерывание взаимодействия.

**Вопрос 73. К предпосылкам успешного переговорного взаимодействия не относятся:**

1. формирование развитого представления о своей цели и широкой сфере своих интересов;
2. выявление своей наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению;
3. изучение наилучшей альтернативы партнера предполагаемому соглашению.
4. использование реальных обстоятельств, которые могут быть весьма удачными для нас и неудачными для наших партнеров
5. использовать метод принципиального ведения переговоров

**Вопрос 74. Ведение переговоров без достаточно четкого представления о своей наилучшей альтернативе ... .**

1. связано с риском заключения не самого выгодного из возможных соглашений
2. требует больших затрат времени на переговоры
3. требует следовать методу принципиального ведения переговоров
4. позволяет более гибко вести переговоры
5. обеспечивает заключение самого выгодного соглашения.

**Вопрос 75. Влиятельность в переговорах – это ....**

1. различия в поведении участника переговоров
2. авторитет участника переговоров
3. специальные знания и опыт участника переговоров
4. опыт ведения переговоров
5. официальный статус участника переговоров

**Вопрос 76. Достигнуть определенного уровня доверительности в деловом общении можно:**

1. открытой демонстрацией намерений;
2. проявлением теплого и доброжелательного отношения;
3. демонстрацией компетентности в обсуждаемом вопросе;
4. предложением более выгодных условий соглашения партнерам;
5. демонстрацией готовности принять предложения партнеров.

**Вопрос 77. Психологи считают, что самыми распространенными реакциями слушающего являются ... .**

1. ответы-оценки;
2. толкования;
3. поддержка и уточнения;
4. отзывчивость;
5. понимание.

**Вопрос 78. Критика - это ... .**

1. обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки;
2. отрицательное суждение о чем-либо;
3. отрицательное суждение о ком-либо;
4. высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека;
5. грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние дел и поступков человека.

**Вопрос 79. Что из перечисленного не относится к сущности критики?**

1. в чем суть дела;
2. кто виноват;
3. кто и как должен быть наказан;
4. что нужно сделать, чтобы исправить;

5. как предотвратить подобное в будущем.

**Вопрос 80. Наиболее важным (определяющим) правилом критики является:**

1. Подумайте, имеете ли вы право критиковать;
2. Критические замечания высказывайте критикуемому непосредственно, и желательно наедине;
3. Не сравнивайте данного человека с другими;
4. Подвергайте критике только те качества, которые реально можно изменить;
5. Критикуйте поступки, а не способности и свойства человека.

**Вопрос 81. Центральный принцип восприятия критики:**

1. Все, что я делаю, я могу делать лучше;
2. Критика направлена на несовершенство того, что кажется нормальным;
3. Отсутствие критики – показатель пренебрежения или неверия в способность ее нормального восприятия;
4. Нет бесполезной критики, она является формой помощи в решении сложных ситуаций;
5. Наличие критики – показатель признания потенциала и возможности его развития.

**Вопрос 82. В рекомендуемой последовательности применения правил критики – завершающим является:**

1. Выслушайте объяснения другой стороны;
2. Найдите повод для похвалы;
3. Признайте собственные ошибки в рассматриваемой ситуации;
4. Расскажите об опыте собственных неудач;
5. Помогите найти решение по выходу из сложившейся ситуации, поддержите престиж человека.

**Вопрос 83. Цели ведения спора могут быть разделены на группы: ... .**

1. конструктивные и деструктивные;
2. важные и второстепенные;
3. стратегические, тактические, оперативные;
4. оправданные и неоправданные;
5. агрессивные и взаимовыгодные.

**Вопрос 84. Подход к ведению спора, когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, участников спора называется ... .**

1. Эристический;
2. Логический;
3. Софический;
4. Авторитарный;
5. Критикующий.

**Вопрос 85. Привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц – относится к \_\_\_\_\_ целям.**

1. конструктивным;
2. важным;
3. тактическим;
4. оправданным;
5. взаимовыгодным.

**Вопрос 86. Принцип ведения спора, который заключается в том, что чем корректнее будут Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом – это ... .**

1. Принцип терпимого отношения к инакомыслящим.
2. Принцип предварительной подготовки к ведению спора.

3. Принцип корректного ведения спора.
4. Принцип преодоления психологических барьеров.
5. Принцип уважения личности оппонента.

**Вопрос 87. Принцип поэтапного продвижения к истине в процессе ведения спора предполагает \_\_\_\_\_.**

1. 3 стадии.
2. 4 стадии.
3. 5 стадий.
4. 6 стадий.
5. 7 стадий.

**Вопрос 88. В ходе переговоров вы обнаружили, что предложения Ваших партнеров нереальны, они блефуют. Что делать?**

1. Прямо и резко сказать им об этом.
2. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению.
3. Сделать вид, что вы ничего не заметили и продолжать переговоры.
4. Прервать переговоры.
5. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению, но в дальнейшем отказаться от сотрудничества.

**Вопрос 89. Вы, являясь руководителем, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?**

1. Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным.
2. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
3. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
4. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним.
5. Поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями.

**Вопрос 90. Вы успешно ведете переговоры. На обсуждение выносятся вопрос, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?**

1. Продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен.
2. Сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством.
3. Ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству.
4. Отказаться от дальнейшего ведения переговоров.
5. Лучше избегать подобных ситуаций.

**Вопрос 91. Один из первых шагов в общении с трудными людьми должен состоять в том, чтобы ...**

1. взять под контроль свои эмоции;
2. отдавать себе отчет в существовании некоторых скрытых интересов или нужд, которые они удовлетворяют, действуя таким образом;
3. стараться не принимать на свой счет слова и поведение другого человека;

4. использовать те приемы общения, которые позволяют дать выход эмоциям другого человека;
5. понять, какие желания и интересы человека делают его трудным в общении с ним.

**Вопрос 92. В общении с трудными людьми различных типов ... .**

1. можно с успехом использовать общие принципы;
2. наиболее эффективными могут быть специальные подходы, учитывающие особенности каждого типа в отдельности;
3. ключевой момент состоит в том, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы;
4. ключ к решению проблемы состоит в открытом обсуждении причин "трудного" поведения человека;
5. особенно важно не попасть в ловушку ответственности.

**Критерии оценивания тестовых заданий:** с помощью коэффициента усвоения  $K = A:P$ , где  $A$  – число правильных ответов в тесте,  $P$  – общее число ответов.

**Шкала оценивания:**

- 90-100% – «5»,  
 75-89% – «4»,  
 60-74% – «3»,  
 менее 60% – «2».

**Примерная тематика рефератов (докладов) по дисциплине**

1. Стереотипные представления о полярных западной и восточной деловых культурах.
2. Индивидуализм и коллективизм в западной и восточной деловых культурах.
3. Иерархичность и эгалитаризм в западной и восточной деловых культурах.
4. Прямолинейность и учтивость в западной и восточной деловых культурах.
5. Время в западной и восточной деловых культурах.
6. «Работа», «компания» в западной и восточной деловых культурах.
7. Приоритет межличностных отношений в русской деловой коммуникации. Стереотипы и реальность.
8. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли.
9. Современные концепции коммуникации.
10. Теории массовой коммуникации
11. Структурные модели теории коммуникации
12. Теоретические и прикладные модели коммуникации
13. Взаимодействие мифологических, политических, литературных, культурных сообщений в рамках коммуникативного пространства
14. Особенности официально-делового стиля в устном деловом общении
15. Деловое общение и его основные принципы
16. Речевая самопрезентация в деловом общении.
17. Диалогически жанры делового общения.
18. Этика и психология делового общения.
19. Особенности официально-деловой письменной речи.
20. Основные виды письменных сообщений.
21. Электронная деловая коммуникация.
22. Реклама в письменном деловом общении.
23. Межличностная коммуникация.
24. Коммуникация в малых группах.
25. Коммуникативная компетентность специалиста
26. Деловая беседа как форма деловой коммуникации

27. Собрание как форма деловой коммуникации
28. Деловая беседа по телефону
29. Публичное выступление
30. Деловое письмо
31. Культура речи в деловом общении
32. Понятие корпоративного общения. Стили, формы, функции корпоративного общения.
33. Социально-психологические методы управления деловым общением.
34. Убеждение как метод управления деловым общением.
35. Модель эффективного коммуникативного поведения в деловой беседе.
36. Использование приемов эффективного делового общения в памятниках древнерусской письменности.
37. Анализ русских афоризмов: оценка коммуникативного поведения.
38. Особенности русского менталитета: межличностные отношения.
39. Языковое сознание носителей современной русской корпоративной (офисной) культуры.
40. Китайский межличностный дискурс.
41. Особенности делового общения народов разных стран.
42. Коммуникации в организации.
43. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.
44. Технологии самопрезентации.
45. Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления.

#### **Показатели и критерии оценки реферата (доклада):**

<b>Показатели оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы (max)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	30
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	20
4. Соблюдение требований к	- правильное оформление ссылок на используемую литературу;	20

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1	2	3
оформлению	- грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.	
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	10

#### Шкалы оценок:

80 – 100 баллов – оценка «отлично»;

60 – 79 баллов – оценка «хорошо»;

30 – 59 баллов – оценка «удовлетворительно»;

0 – 29 баллов – оценка «неудовлетворительно».

#### 8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

Тесты по разделам проводятся на семинарских занятиях и включают вопросы по предыдущему разделу.

Темы докладов-презентаций распределяются на прошедшей лекции.

Устный опрос проводится на каждом семинарском занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Экзамен предназначен для оценки работы обучающегося в течение всего срока изучения дисциплины и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных обучающимся теоретических знаний и умений приводить примеры практического использования знаний (например, применять их в решении практических задач), приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления.

Оценка сформированности компетенций на зачете для тех обучающихся, которые пропускали занятия и не участвовали в проверке компетенций во время изучения дисциплины, проводится после индивидуального собеседования с преподавателем по пропущенным или не усвоенным обучающимся темам с последующей оценкой самостоятельно усвоенных знаний на зачете.

#### 9. Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины организовано в соответствии с учебными планами подготовки бакалавров и включает в себя лекции, семинарские занятия и самостоятельную работу.

Лекционные занятия направлены на изучение основных теоретических вопросов в соответствии с содержанием курса. Они проводятся в сопровождении презентаций с использованием мультимедийного оборудования.

Цель семинарских занятий – осмысление и усиление прикладного значения изложенного в лекциях материала. Они проводятся в разнообразных формах с использованием интерактивных методов обучения и могут включать: групповую

дискуссию на заданную тему; выполнение упражнений, анализ конкретных ситуаций; деловые и ролевые игры, опрос по теоретическому материалу; выполнение письменных контрольных и самостоятельных работ; бланковое тестирование. Значительный объем практических занятий направлен на развитие творческих организаторских способностей будущих бакалавров по формированию эффективной команды, умению работать в малых группах, принимать решения в области менеджмента.

При изучении основ менеджмента большое значение имеет внеаудиторная работа студентов. Эта форма обучения включает широкий набор различных видов работы: изучение литературы, выполнение творческих заданий, анализ конкретных ситуаций, подготовку информационных сообщений, групповую проектную работу.

Обязательным условием допуска студента к экзамену является посещаемость лекционных и практических занятий, активная работа на практических занятиях, выполнение всех аудиторных и внеаудиторных индивидуальных и групповых заданий, положительная оценка на промежуточной аттестации.

*Методические рекомендации по работе над конспектом лекций  
во время и после проведения лекции*

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

*Рекомендации по подготовке к семинарским занятиям*

*Семинар* – учебное занятие, в ходе которого организуется обсуждение фундаментальных или дискуссионных проблем изучаемой науки и связанной с ней практической деятельности.

*Подготовка к семинарским занятиям по дисциплине должна включать следующие аспекты:*

1) знакомство с соответствующими главами учебника; оптимальным был бы вариант работы не с одним учебником, так как разными авторами избран различный подход к предмету, и полезно понять особенности подходов, сравнить их, чтобы выработать свою позицию;

2) чтение конспекта лекции;

3) изучение Интернет-источников.

*Подготовка и презентация доклада*

*Доклад* - это сообщение по заданной теме с целью вынести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развить навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.

*Последовательность работы*

*Деятельность преподавателя:*

- выдает темы докладов;
- определяет сроки подготовки доклада;
- оказывает консультативную помощь студенту;
- определяет объем доклада: 5-6 листов формата А4, включая титульный лист и содержание;
- указывает основную литературу;



- оценивает доклад и презентацию в контексте занятия.

*Деятельность студента:*

- собирает и изучает литературу по теме;
- выделяет основные понятия;
- вводит в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформляет доклад письменно и иллюстрирует компьютерной презентацией;
- сдает на контроль преподавателю и озвучивает в установленный срок.

*Инструкция докладчикам и содокладчикам*

Докладчики и содокладчики - основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность данного занятия. Сложность в том, что докладчики и содокладчики должны *знать и уметь*:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации;
- уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы;
- четко выполнять установленный регламент: докладчик - 10 мин.; содокладчик - 5 мин.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

*Вступление* помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:

- название презентации (доклада);
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- живую интересную форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

*Основная часть*, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока должны сопровождаться иллюстрациями разработанной компьютерной презентации.

*Заключение* - это ясное четкое обобщение и краткие выводы.

### *Методические указания по написанию и оформлению рефератов*

#### Назначение реферата

*Реферат* - письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

#### Последовательность работы

##### *1. Выбор темы исследования*

Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

##### *2. Планирование исследования включает следующие элементы:*

- выбор и формулирование проблемы, разработка плана реферата;
- сбор и изучение исходного материала, поиск литературы;
- анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы;
- литературное оформление исследовательской проблемы;

- обсуждение работы (на семинаре, в студенческом научном обществе, на конференции и т. п.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя:

- введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования;
- основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы;
- заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

### *3. Поиск и изучение литературы*

Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Подобранная литература изучается в следующем порядке:

- знакомство с литературой, просмотр ее и выборочное чтение с целью общего представления проблемы и структуры будущей научной работы;
- исследование необходимых источников, сплошное чтение отдельных работ, их изучение, конспектирование необходимого материала (при конспектировании необходимо указывать автора, название работы, место издания, издательство, год издания, страницу);
- обращение к литературе для дополнений и уточнений на этапе написания реферата.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме.

При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

### *4. Обработка материала*

При обработке полученного материала автор должен:

- систематизировать его по разделам;
- выдвинуть и обосновать свои гипотезы;
- определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме;
- уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы;
- сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования;
- окончательно уточнить структуру реферата.

### *5. Оформление реферата*

При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил:

- Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику.
- Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод).
- Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты.
- Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа выполняется на листах формата А4 (210\*297мм) с указанием порядка листов (снизу, справа) и с соблюдением трафаретов (полей):

- слева - 30 мм;
- справа - 10 мм;
- сверху - 20 мм;
- снизу - 20 мм.

Текст реферата может быть выполнен как в рукописном виде, так и с применением средств оргтехники. При выполнении работы в рукописном виде почерк должен быть легко читаем, не содержать неуставленных сокращений и не создавать затруднений при проверке. (В приложении дается образец титульного листа).

*Общие рекомендации по самостоятельной работе студентов*

Самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- поиск и изучение дополнительной литературы / информации в соответствии с программой курса;
- консультирование у преподавателя по наиболее сложным темам курса и по вопросам подготовки анализа практических ситуаций (case-studies) и проекта;
- выполнение самостоятельной тематической работы/ заданий (индивидуальных и групповых), предложенной преподавателем;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям.

СРС реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях и практических/семинарских занятиях;
- при личном контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях, в ходе творческих контактов, при выполнении индивидуальных заданий, при ликвидации задолженностей и т.п.;
- в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач.

Задания для СРС обеспечивают не только усвоение материала, проработанного в аудитории, но также предусматривают самостоятельную работу над новым материалом по изучаемой теме, ориентирующую на повторение пройденного, работу с различными источниками и критическое сравнение (сопоставление) знаний, получаемых из различных источников.

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка докладов и сообщений, выполнение внеаудиторных заданий, групповая работа над ситуационными задачами.

*Методические рекомендации студентам по решению тестов*

Тест определяется как система вопросов определенного содержания, специфической формы. Тест состоит из тестовых заданий и ответов к ним. В задании формулируется вопрос или утверждение, содержащее постановку проблемы, и готовые ответы, которые студент подбирает самостоятельно. Среди ответов правильным обычно бывает только один, неправильных ответов должно быть 2-3. В тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок. В основную часть задания следует включать как можно больше слов, оставляя для ответа не более двух-трех наиболее важных, ключевых слов для данной проблемы.

Тесты составлены так, что они охватывают все темы учебного курса по дисциплине. Всего студентам предлагается ответить на тесты, которые разбиты по темам изученного материала. Каждый тест включает вопрос и несколько вариантов ответов. Студенту достаточно выбрать один или несколько вариантов из предложенных ответов.

*Рекомендации по работе с литературой*

Основная часть самостоятельной работы должна включать самоподготовку студентов с использованием учебной литературы согласно списку литературы, приведенному в Рабочей программе по указанной дисциплине.

Студент должен самостоятельно освоить разделы, указанные в Рабочей программе для самостоятельной работы. Как правило, эти разделы включают в себя темы дисциплины, на которые в курсе читаемых лекций уделялось недостаточное внимание, либо эти разделы не включены в курс лекций, а должны осваиваться студентом самостоятельно. В разделы самостоятельной работы студентов также включаются

наиболее сложные для понимания части дисциплины, требующие более детального и углубленного изучения и осмысления.

Студент должен найти в учебной литературе соответствующую тему, прочитать ее и попытаться изложить устно или письменно основные положения или идеи прочитанного раздела.

Далее студент должен составить сам письменно вопросы, отражающие основные положения разбираемой темы, и устно (или письменно) ответить на них.

Во многих рекомендуемых учебных пособиях в конце каждого раздела имеются тесты или уже сформулированные вопросы, на которые студент должен самостоятельно ответить.

Приветствуется работа студентов с научно-популярной литературой (брошюры, статьи в журналах, газетах, книги) по изучаемому разделу предмета, т. к. именно в ней обычно отражается наиболее современное понимание вопроса, перспективные тенденции развития и актуальные аспекты понимания темы, изложенные в доступной форме.

Желательно научиться самостоятельно использовать научную литературу, уметь воспользоваться реферативными журналами для поиска интересующей темы, обращаться к научным монографиям и журналам.

Одним из эффективных путей совершенствования самостоятельной работы является использование студентом Интернет-ресурсов, основными достоинствами которых являются: возможность реализации принципа индивидуальной работы; наличие быстрой обратной связи; большие возможности наглядного предъявления материала; вариативный характер и проблемность ситуаций; активность обучающихся; креативность.

Использование Интернет - ресурсов в учебно-познавательной деятельности студента в процессе самостоятельной работы является ориентированность на развитие интеллектуальных умений (владение приемами мыследеятельности, сформированность различных видов мышления: системность, проблемность, критичность, рефлексивность, гибкость, диалогичность и др.) и исследовательских умений (анализировать, сравнивать, выдвигать гипотезу, осуществлять индукцию, дедукцию) студентов. В результате организации самостоятельной работы можно выделить уровни самореализации студентов в самостоятельной работе с использованием Интернет-ресурсов/

### **9.1 Рекомендации по работе с учебной и научной литературой**

Самостоятельная работа предполагает тщательное освоение студентами учебной и научной литературы по изучаемым темам дисциплины.

При самостоятельном изучении основной рекомендованной литературы студентам необходимо обратить главное внимание на узловые положения, излагаемые в изучаемом тексте. Для этого необходимо внимательно ознакомиться с содержанием соответствующего блока информации, структурировать его и выделить в нем центральное звено. Обычно это бывает ключевое определение или совокупность существенных характеристик рассматриваемого объекта. Для того, чтобы убедиться насколько глубоко усвоено содержание темы, в конце соответствующих глав и параграфов учебных пособий обычно дается перечень контрольных вопросов, на которые студент должен уметь дать четкие и конкретные ответы.

Работа с дополнительной литературой предполагает умение студентов выделять в ней необходимый аспект изучаемой темы (то, что в данном труде относится непосредственно к изучаемой теме). Это важно в связи с тем, что к дополнительной литературе может быть отнесен широкий спектр текстов (учебных, научных, художественных, публицистических и т.д), в которых исследуемый вопрос рассматривается либо частично, либо с какой-то одной точки зрения, порой нетрадиционной. В своей совокупности изучение таких подходов существенно обогащает научный кругозор студентов. В данном контексте следует учесть, что дополнительную литературу целесообразно прорабатывать, во-первых, на базе уже освоенной основной

литературы, и, во-вторых, изучать комплексно, всесторонне, не абсолютизируя чью-либо субъективную точку зрения.

Обязательный элемент самостоятельной работы студентов с правовыми источниками и литературой - ведение необходимых записей. Основными общепринятыми формами записей являются конспект, выписки, тезисы, аннотации, резюме, план.

Конспект - это краткое письменное изложение содержания правового источника, статьи, доклада, лекции, включающее в сжатой форме основные положения и их обоснование.

Выписки - это краткие записи в форме цитат (дословное воспроизведение отрывков источника, произведения, статьи, содержащих существенные положения, мысли автора), либо лаконичное, близкое к тексту изложение основного содержания.

Тезисы - это сжатое изложение ключевых идей прочитанного источника или произведения.

Аннотации, резюме - это соответственно предельно краткое обобщающее изложение содержания текста, критическая оценка прочитанного документа или произведения.

В целях структурирования содержания изучаемой работы целесообразно составлять ее план, который должен раскрывать логику построения текста, а также способствовать лучшей ориентации студента в содержании изучаемой работы.

## **9.2 Методические указания студентам по написанию рефератов**

1. Написание рефератов является одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов, а также усиление контроля за такой работой.

Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы с различными источниками, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от теоретических семинаров, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суждений, изложения мнений других авторов в устной форме, написание рефератов даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, грамотным языком и в хорошем стиле.

2. Представляется, что в зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты можно подразделить на две основные группы (типы):

- научно-проблемные рефераты;
- обзорно-информационные рефераты.

Научно-проблемный реферат. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному спорному в теории вопросу и выработать собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

В зависимости от изучаемой темы, состава и уровня подготовки студентов тема реферата может быть одной для всех студентов или таких тем может быть несколько, и они распределяются между студентами учебной группы.

На основе написанных рефератов возможна организация «круглого стола» студентов данной учебной группы. В таких случаях может быть поставлен доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы всей группой студентов.

Обзорно-информационный реферат. Разновидностями такого реферата могут быть:

1) краткое изложение основных положений той или иной книги монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.), как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме (разделу) курса технологии поиска работы. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных

группах сообщения их авторов (15-20 минут);

2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме или вопросу, опубликованных в периодической печати. Темы рефератов определяются преподавателем, ведущим занятия в студенческой группе. Объем реферата должен быть в пределах 15-20 страниц, через 1,5 интервал.

### **9.3 Методические рекомендации студентам по решению экономических тестов**

Тест определяется как система вопросов определенного содержания, специфической формы. Тест состоит из тестовых заданий и ответов к ним. В задании формулируется вопрос или утверждение, содержащее постановку проблемы, и готовые ответы, которые студент подбирает самостоятельно. Среди ответов правильным обычно бывает только один, неправильных ответов должно быть 2-3. В тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок. В основную часть задания следует включать как можно больше слов, оставляя для ответа не более двух-трех наиболее важных, ключевых слов для данной проблемы. Тесты составлены так, что они охватывают все темы учебного курса по дисциплине. Всего студентам предлагается ответить на тесты, которые разбиты по темам изученного материала. Каждый тест включает вопрос и несколько вариантов ответов. Студенту достаточно выбрать один или несколько вариантов из предложенных ответов.

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

Преподавание дисциплины «Деловые коммуникации в ВЭД» осуществляется в аудиториях, оборудованных мультимедийным оборудованием для проведения лекций и семинарских занятий (проектор, компьютер/ноутбук/нетбук) с выходом в Интернет для использования ресурсов университета и сети Интернет.

При проведении лекций и проведении семинарских занятий используется программное обеспечение Microsoft Office (PowerPoint, Excel, Word).

## **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

