

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой

ТДМ_ФЭУ

аббревиатура кафедры

Ю.Ю. Сулова

инициалы, фамилия

" 19 "

декабря

2017 г.

Торгово-экономический институт

полное наименование института

Кафедра торгового дела и маркетинга

и кафедры, реализующей дисциплину

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю), практике

Б1.Б.18

индекс и наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

*или практики (на русском и иностранном языке (при реализации на иностранном языке)) в соответствии с
ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность

38.03.02 Менеджмент

*код и наименование направления
подготовки/специальности*

Направленность (профиль)

**38.03.02.02.07 "Управление малым
бизнесом (в сфере услуг)"**

код и наименование направленности (профиля)

Красноярск 2017 г.

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
2	4	ОК-6- способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: - общие принципы самоорганизации и самообразования в области деловых коммуникаций необходимые современному руководителю	Контрольные вопросы к зачету
			Уметь: - применять современные инструменты самоорганизации и самообразования в области деловых коммуникаций необходимые современному руководителю	Тестовые задания, Доклад
			Владеть - общей технологией и самоорганизации, и самообразования в области деловых коммуникаций необходимые современному руководителю	Практические ситуации, рефераты
3	5	ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации)	Знать: - основы делового общения, управляющего рестораном, в том числе принципы и методы организации деловых коммуникаций управляющего рестораном с учетом нестабильности внешней среды	Задания для контрольной работы
			Уметь: - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации с учетом	Тестовые задания, Кейс-задача (учебная ситуация)

		интересов стейкхолдеров в управлении рестораном	
		Владеть - навыками деловых коммуникаций; в том числе инструментами деловое общение и публичных выступлений, ведением переговоров, совещании, деловой переписки и поддержанием электронных коммуникаций с учетом интересов стейкхолдеров в управлении рестораном	Практические ситуации, рефераты Статья

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет)

1. Общение и речь.
2. Свойства речи.
3. Виды речи.
4. Общение как процесс.
5. Структура общения: коммуникация, взаимодействие, социальная перцепция.
6. Вербальная и невербальная коммуникация.
7. Модель коммуникативного процесса. Функции общения.
8. Деловое общение.
9. Стили общения.
10. Культура речи.
11. Понятие личности. Речевая личность.
12. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
13. Универсальные этические и психологические нормы и принципы и характер делового общения.
14. Этика делового общения «сверху-вниз».
15. Этика делового общения «снизу-вверх».
16. Этика делового общения «по горизонтали».
17. Деловой этикет. Профессиональный этикет.
18. Конформизм, нонконформизм.
19. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
20. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
21. Сетка Томаса-Киллмена. Картография конфликта.

22. Правила поведения в условиях конфликта.
23. Общение в трудовом коллективе.
24. Создание позитивного образа фирмы по телефону.
25. Значение слов, голоса и телефонного поведения.
26. Речевой аппарат. Дыхание и его тренировка.
27. Голос и его воспитание.
28. Дикция, интонация, тон, интенсивность звучания, темп, тембр, интонационные конструкции.
29. Интонация и логическое ударение. Роль пауз.
30. Этапы разговора по телефону.
31. Входящие звонки. Основные моменты приема звонков.
32. Исходящие звонки. Структура телефонного разговора.
33. Работа с возражениями и поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах.
34. Окончание телефонного разговора.
35. Характер деловых переговоров.
36. Определение целей и организация переговоров.
37. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
38. Навыки общения.
39. Современные модели ведения переговоров.
40. Стадии процесса переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
43. Документирование управленческой деятельности.
44. Документирование договорно-правовых отношений.
45. Общие правила оформления документов.

Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации (зачету)

Готовиться к зачету необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных преподавателем. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершённой, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

Критерии оценки:

Уровень знаний, умений и навыков студентов при проведении зачета оценивается по двубальной шкале оценками: «зачтено» и «не зачтено».

При проведении устного или письменного зачета используются следующие критерии оценивания умений, знаний и навыков студентов:

- «Зачтено» выставляется, как минимум, при усвоении студентом основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

- «Не зачтено» выставляется, если студент не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы, если ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

Входной контроль

Цель входного контроля состоит в выявлении степени подготовленности студентов к изучению дисциплины «Деловые коммуникации» и проводится по остаточным знаниям ранее изученных дисциплин: Иностранный язык, Самоменеджмент, Теория менеджмента, Введение в профессию, Психология, Культурология.

«Экономическая теория», «Коммерческая деятельность», «Логистика», «Маркетинг». С этой целью составляется перечень вопросов, охватывающие наиболее важные темы предшествующих дисциплин. Такой контроль проводится перед началом изучения дисциплины или на вводной лекции. Такой контроль проводится в виде тестирования. Полученные результаты дают возможность преподавателю определить наиболее слабых и наиболее подготовленных студентов, что облегчает проблемы индивидуализации обучения. Кроме того, входной контроль помогает составить вопросы для самостоятельного изучения их слабо подготовленными студентами с целью выравнивания знаний и успешного освоения программы изучаемой дисциплины. Результаты входного контроля не влияют на рейтинг студента.

Тест для входного контроля знаний

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;

Б) самоанализ поведения участников;

В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

2. Прием «зацепки»

А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;

Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;

В) Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

3. Прием прямого подхода

А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;

Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;

В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

4. Оценка «языка собеседника»

А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

5. Идентификация

А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

6. Оценка мотивов и уровня информированности

А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

7. Прямое ускорение

А) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно;

Б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений;

В) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме.

8. Гипотетический подход

А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;

Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме;

В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.

9. Заключительный этап позволяет:

А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;

Б) накопить полезный опыт на будущее;

В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

10. Фиксация договоренности является

А) заключительным элементом основной части деловой беседы;

Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;

В) элементом заключительного этапа деловой беседы.

11. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;

Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

12. Постоянно действующее совещание

А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

13. Проблемное деловое совещание

А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану

в определенные дни;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

14. Свободное оперативное совещание

А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.

15. Кульминационная структура изложения материала

А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) основная проблема раскрывается в середине выступления.

16. Антикульминационная структура изложения материала

А) основная проблема раскрывается в середине выступления;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

17. Пирамидальная структура изложения материала

А) основная проблема раскрывается в середине выступления;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

18. Место проведения совещания

А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;

Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;

В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.

19. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо

А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;

Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;

В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.

20. В конце делового совещания руководитель должен

А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;

Б) назвать ответственных исполнителей;

В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

21. Истинность аргументов

А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;

В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.

22. Достаточность аргументов

А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;

В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

23. Автономность аргументов

А) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;

Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

24. Сильные аргументы

А) вызывают сомнения оппонентов;

Б) не вызывают критику, их не возможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание;

В) неэтично использовать в процессе спора или полемики.

25. Несостоятельные аргументы

А) неэтично использовать в процессе спора или полемики;

Б) вызывают сомнения оппонентов;

В) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание.

26. Метод охвата

А) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;

Б) основан на использовании модели «да – но»;

В) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента.

27. Метод «бумеранга»

А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;

Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;

В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.

28. Оборонительный метод

А) основан на проведении анализа доводов оппонента, выявлении

противоречий в аргументации собеседника и проведении убедительных контраргументов;

Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;

В) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции.

29. Метод видимой поддержки

А) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента;

Б) реализуется путем тщательно продуманных вопросов, задаваемых в определенной последовательности для уточнения позиции собеседника;

В) заключается в разбиении информации собеседника на части таким образом, чтобы было ясно определены сильные и слабые стороны рассматриваемого вопроса.

30. Метод замедленного темпа

А) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции;

Б) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения;

В) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства.

31. Визуальная система

А) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;

Б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;

В) основана на слуховом восприятии собеседника.

32. Ольфакторная система

А) выражается в обонятельном восприятии;

Б) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;

В) основана на слуховом восприятии собеседника.

33. Кинексика

А) связана с движением лицевых мышц человека и свидетельствует о его эмоциональных реакциях;

Б) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;

В) изучает прикосновения в ситуации общения.

34. Проксемика

А) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;

Б) исследует расположение людей в пространстве при общении;

В) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.

35. Экстралингвистика

А) изучает различного рода психофизиологические проявления

человека;

- Б) включает в себя различные характеристики голоса;
- В) исследует расположение людей в пространстве при общении.

36. Тип взгляда

- А) показывает направленность внимания собеседника;
- Б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения;
- В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

37. Направление взгляда

- А) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира;
- Б) показывает направленность внимания собеседника;
- В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

38. Жесты- регуляторы

- А) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;
- Б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;
- В) это специфические привычки человека, связанные с движением рук.

39. Жесты- иллюстраторы

- А) это своеобразные заменители слов или фраз в общении;
- Б) это жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы);
- В) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

40. Жесты доминирования

- А) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание;
- Б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека;
- В) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником.

Методические рекомендации по решению тестовых заданий

Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться текстами законов, учебниками, литературой и т.д.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое или буквенное обозначение), соответствующий

правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов (кроме заданий на соотношение). Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Шкала оценки

Оценка (стандартная)	Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)
«отлично»	80-100 %
«хорошо»	70-79%
«удовлетворительно»	60-69%
«неудовлетворительно»	менее 60%

Общие методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Подготовка контрольной работы является важным видом самостоятельного изучения студентами курса «Деловые коммуникации» и является одной из форм текущего контроля знаний. Для ее успешного выполнения необходимо систематически работать с учебной, справочной и научной литературой.

В контрольную работу включено 4 задания, которые излагаются как на основе теоретических знаний делового общения и документооборота, так и анализа управленческих документов.

Первое и второе задание носит теоретический характер и представляет ответы на поставленные вопросы.

Третье задание проверяет знание теоретического материала и умение применять его на практических заданиях.

Четвертое задание выполняется на основе практических материалов и предусматривает составление отдельных видов управленческих документов с использованием справочных данных предприятий, организаций. Документы оформляются в компьютерном варианте или на соответствующем бланке.

Задание следует выполнять на листах формата А4, с соблюдением требований *стандарта организации: общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности. СТО 4.2-07-2014* ([сайт: http://about.sfu-kras.ru/node/8127](http://about.sfu-kras.ru/node/8127))

Следует особое внимание обратить на правильное оформление работы. Необходимо выделить в тексте рассматриваемые вопросы, объем ответов на вопросы должен быть соразмерен: так, недопустимо рассматривать первый

вопрос на двух страницах, а второй на десяти. Приводимые в тексте цитаты должны быть снабжены ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы. Оставляйте поля для замечаний и вопросов рецензента.

Ответы на замечания и вопросы рецензента нужно давать в письменной форме. Получение отрицательной рецензии предполагает необходимость доработки текста в соответствии с замечаниями и вторичное представление работы на рецензирование.

Объем работы должен составлять 12 - 14 страниц текста (формат А4, размер шрифта 14, интервал полуторный). Текст должен быть набран на компьютере.

Работа должна быть подписана студентом с указанием даты ее написания. На титульном листе работы должна быть указана фамилия рецензента (преподавателя, читающего лекции на этом потоке).

По результатам выполнения контрольной работы проводится устное собеседование.

Преподаватели могут по своему усмотрению рекомендовать студентам дополнительную литературу, а также вносить изменения в предлагаемые задания.

Выполнение практического задания потребует обобщения имеющихся теоретических знаний и практических навыков.

Ниже приведены темы контрольных работ и их распределение в зависимости от начальной буквы фамилии студента.

Номер темы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы	Начальная буква фамилии студента
1	А	11	П
2	Д,Т	12	З,Ш
3	М	13	Б
4	В	14	И
5	Г,Ч	15	Е,Ц
6	Ж	16	Л
7	К,Э	17	Н,Ю
8	О,Щ	18	Ф
9	Р	19	С,Я
10	Х	20	У

Тема 1

1. Проанализируйте роль речевой культуры и компетентности делового общения в процессе деятельности специалиста.

2. Унификация и стандартизация документов.
3. Приведите примеры формул речевого этикета:
 - А) речевые формулы, относящиеся к началу общения;
 - Б) речевые формулы, используемые в конце общения;
 - В) речевые формулы, характерные для основной части общения.
4. Практическое задание: напишите заявление с просьбой принять Вас на работу в бухгалтерско-финансовый отдел предприятия. Составьте по этому поводу приказ директора предприятия.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть не только роль, но и само понятие речевой культуры. Литературный язык должен быть общепонятным, поэтому его главный отличительный признак – нормированность, кодифицированность. Нормы литературного языка узаконены, зафиксированы в грамматиках и словарях и на определенном этапе развития языка обязательны для всех. Единообразие в произношении, ударении, образовании грамматических форм и конструкций есть обязательное условие успешной коммуникации.

Во *втором вопросе* следует раскрыть суть унификации и стандартизации. Процессы организации и управления характеризуются разнообразием и повторяемостью рабочих ситуаций и предпринимаемых действий по их разрешению. Отсюда большое, зачастую неоправданное, разнообразие документов и необходимость их унификации и стандартизации.

В *третьем вопросе* важно привести конкретные речевые формулы, принятые в различных деловых ситуациях. Приведите примеры с использованием примеров в разных функциональных стилях: разговорном, деловом, публицистическом.

Тема 2

1. Охарактеризуйте коммуникативные качества речи.
2. Документ и его функции.
3. Дайте определение понятиям: омонимы, омофоны, паронимы. Приведите примеры.
4. Практическое задание: составьте протокол заседания садового кооператива с приглашением представителей агрофирмы «УРОЖАЙ».

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* важно отметить, что насколько важно обладать необходимыми коммуникативными качествами в профессиональной деятельности. Охарактеризуйте коммуникативные качества речи: точность, понятность, богатство и разнообразие речи, чистота и выразительность. Приведите примеры этих качеств речи. Охарактеризуйте основные виды тропов: метафору, метонимию, синекдоху, сравнение, эпитеты.

При ответе на *второй вопрос* следует дать понятие документа и раскрыть содержание функций документа.

При ответе на *третий вопрос* следует дать определение названным понятиям и привести примеры по употреблению омонимов, омофонов,

паронимов.

Тема 3

1. Дайте характеристику основным категориям дисциплины «Деловые коммуникации».

2. Бланки документов, требования к их разработке и применению.

3. Какое из перечисленных определений предмета дисциплины «Деловые коммуникации» является верным. Ответ обоснуйте.

а) закономерности общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело, а партнер выступает как личность, значимая для других партнеров;

б) закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психология самих этих групп;

в) развитие высших психических функций, личности, межличностных отношений, обусловленные особенностями социализации в разных культурах.

4. Практическое задание: составьте письмо-запрос малого предприятия «Факел» издательству «ПРИОРИТЕТ» о возможности сдать заказ на изготовление бланков на бумаге типографии. Реквизиты укажите сами.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует перечислить и проанализировать некоторые базовые понятия, понимание которых является важнейшим условием успешного усвоения дисциплины в целом. Это такие категории как: «психология личности», «психология общения», «психология рабочей группы» и другие.

Во *втором вопросе* следует дать понятие бланка документа, перечислить виды бланков и указать требования к их оформлению согласно ГОСТа Р 6.30-2003

В *третьем вопросе* важно сопоставить предлагаемые определения и выделить ключевые понятия, определяющие специфику дисциплины «Деловое общение».

Тема 4

1. Охарактеризуйте вклад отечественных ученых в исследовании психологии межличностного общения.

2. Состав и оформление справочно-информационной документации.

3. Какое из предложенных научных положений отражает позицию отечественной психологии:

а) общение есть психосоциальное отношение между людьми, при котором происходит непрерывный «обмен реакциями» и «каждый из его участников воспринимает другого в качестве субъекта, способного изменить свое поведение в зависимости от внутренних психологических установок»;

б) общение, а также все общественные явления и процессы есть только взаимодействие между стимулами (соответственно комплексами стимулов), воздействующими на человеческий организм, и реакциями этого организма.

4. Практическое задание: от своего имени напишите телеграмму

директору ПКФ «Факел», где Вы работаете начальником ОМТС, с просьбой продлить пребывание в Санкт-Петербурге сроком на 3 дня. Остальные данные укажите сами.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует охарактеризовать основные положения концепции «героев и толпы» Н.К.Михайловского, теорию «солидарных действий» П.Л.Лаврова, положение о ведущей роли «индивидуальной и коллективной психики» в трудах Е.В. Де-Роберти и Н.И.Кареева. Актуальны ли сегодня основные положения социально-психологических исследований этих авторов?

Во *втором вопросе* необходимо перечислить документы относящиеся к справочно-информационным и описать требования к их оформлению т.е какие реквизиты включает каждый из них.

В *третьем вопросе* важно отметить, что понятие «общение» предполагает обозначение всех форм связей и отношений независимо от их конкретного содержания и условий социальной среды. Следует указать, что общение - это осознанные связи людей, входящих в любую человеческую общность.

Тема 5

1. Охарактеризуйте основные положения когнитивной психологии.
2. Назначение и состав распорядительной документации.
3. Какое психологическое положение из перечисленных, следует отнести к гештальтпсихологии:

а) «восприятие, память, мышление и другие познавательные процессы определяются схемами так же, как и устройство организма генотипом»;

б) «если приспособления вызваны стимулом внутреннего характера и относятся к телу субъекта, то мы имеем эмоцию, например, покраснение; если стимул приводит к приспособлению организма, то имеем инстинкт – например, хватание»;

в) «наша задача заключается в накоплении наблюдений над поведением человека, что бы в каждом данном случае при данном стимуле можно было сказать наперед, какая будет реакция».

4. Практическое задание: составьте акт ревизии.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно указать на основной постулат представителей этого направления, утверждающий, что знания человека организованы в определенные понятийные схемы, в рамках которых он мыслит и действует. Укажите, в чем заключается заслуга этого направления.

Во *втором вопросе* необходимо перечислить документы, относящиеся к распорядительным и описать требования к их оформлению т.е какие реквизиты включает каждый из них.

В *третьем вопросе* необходимо не только указать на тезис характерный для гештальтпсихологии, но и соотнести приведенные тезисы, указать на их противоречие. Какому психологическому направлению противопоставила свои положения гештальтпсихология?

Тема 6

1. Понятие социальных стереотипов.
2. Процедура подготовки и издания распорядительных документов.
3. Укажите, какое из перечисленных определений относится к понятию «имидж», а какое к понятию «харизма». Что общего и особенного в этих социально-психологических феноменах:

а) образ, слепок, умственное представление конкретного лица, содержательная сторона его характера, делегируемая партнерам по общению;

б) феномен, противопоставляемый легально-рациональному авторитету, означает такой авторитет, которым наделяют лидера последователи, верящие в то, что его притязания на власть, проистекают из его экстраординарного личного дара.

4. Практическое задание: составьте распоряжение о повышении трудовой дисциплины ООО «РОСТСЕЛЬМАШ» г. Ростов-на-Дону. Остальные данные укажите сами.

Методические рекомендации

В первом *вопросе* важно остановиться на сущности и функциях выполняемых социальным стереотипом в обществе. Назовите существующие классификации стереотипов. Приведите конкретные примеры, существующих в массовом сознании этнических, религиозных, профессиональных, возрастных и иных стереотипов.

Во *втором вопросе* рассмотреть такие документы как: приказ, постановление, решение, распоряжение.

В *третьем вопросе* необходимо соотнести определения предложенных понятий и проанализировать их сущность и роль, выполняемую в деловом общении.

Тема 7

1. Понятие, виды и функции общения.
2. Составление и оформление структуры штатного расписания предприятия.
3. Соотнесите предлагаемые социально-психологические понятия и их определения:

а) стереотип;

б) предубеждение;

1) односторонний, искаженный и, как правило, предубежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этнических групп или классов;

2) личная антипатия или активная враждебность по отношению к другой социальной группе; при этом индивиды могут участвовать в дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать.

4. Практическое задание: составьте краткую должностную инструкцию на экономиста торговой фирмы.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* следует указать, что такое общение, какие

существуют виды общения, в чем состоят особенности делового общения. Почему общение стало объектом социально-психологического анализа только в 20 веке?

Во *втором вопросе* важно отметить, что штатное расписание подготавливается по унифицированной форме №Т-3, содержит перечень структурных подразделений, должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы.

В *третьем вопросе* следует соотнести и охарактеризовать рассматриваемые социально-психологические феномены. Приведите конкретные примеры из деловой практики, иллюстрирующие эти явления.

Тема 8

1 Назовите основные положения «коллективной рефлексологии» В.М.Бехтерева.

2. Порядок составления, оформления и использования должностных инструкций.

3. Что из перечисленных характеристик относится к понятию «руководитель» и не относится к понятию «лидер»:

а) осуществляется как в системе административно-правовых, так и морально-психологических связей;

б) выполняет несколько социальных ролей;

в) осуществляется в системе административно-правовых отношений;

г) имеет психологическую природу;

д) даны права и полномочия законом.

4. Практическое задание: напишите заявление о предоставлении Вам учебного отпуска в связи со сдачей зимней экзаменационной сессии. Составьте по этому поводу приказ директора предприятия.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно проанализировать процесс влияния социальной психики на поведение людей и отношения между ними. Укажите, почему В.М.Бехтерев называл коллектив «собирающей личностью», в чем проявляются коллективные рефлексии, что представляют собой процессы «взаимовнушения» и «взаимоподражания» в коллективе.

Во *втором вопросе* важно отметить, порядок составления, оформления и использования должностных инструкций.

В *третьем вопросе* важно указать, что отечественные исследователи выделяют «руководство» и «лидерство» как два различных явления, присущих организованным (в той или иной степени) общностям. Укажите является ли наличие лидера, в отличие от руководителя необходимым признаком любой официальной организации.

Тема 9

1. Барьеры коммуникации. Умение слушать.

2. Порядок составления и оформления приказов по основной деятельности.

3. Приведите конкретные примеры следующих видов

коммуникативных барьеров: информационно-дефицитный, стилистический, социально-культурных различий, замещающе-искажающий.

4. Практическое задание: составьте приказ по основной деятельности.

Методические рекомендации.

В *первом вопросе* следует проанализировать существующие коммуникативные барьеры. Назовите и охарактеризуйте известные вам барьеры коммуникации. Проанализируйте социально-психологическую составляющую феномена «рефлексивное слушание».

Во *втором вопросе* следует подробно описать требования к оформлению, составлению и содержанию приказа.

В *третьем вопросе* необходимо не только проиллюстрировать перечисленные барьеры в деловой коммуникации, но и дать определение понятия деловой коммуникации и затруднений в ней, обусловленных социально-психологическими причинами.

Тема 10

1. Назовите функции невербальных средств общения.

2. Порядок составления и оформления приказов по кадровым вопросам.

3. Проанализируйте существующие стереотипы в понимании невербального поведения делового партнера по общению.

4. Практическое задание: составьте служебную записку начальника отдела поставок Машиностроительного завода начальнику производственно-диспетчерского отдела об изготовлении оснастки (прессов) в количестве 3 шт. для отправки по договору Васильевскому заводу керамики. Срок изготовления и поставки оснастки должен быть не позднее IV квартала 20__ г.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* необходимо дать определение функциям невербальных средств общения. Охарактеризуйте такие невербальные средства общения как: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Возможна ли имитация значимых эмоциональных состояний с помощью невербальных средств общения.

Во *втором вопросе* следует подробно описать требования к оформлению, составлению и содержанию приказа.

В *третьем вопросе* следует назвать и проанализировать существующие стереотипы в понимании невербальных средств общения. Назовите, какие существуют искаженные, односторонние, но устойчивые представления о других людях, свойственные представителям определенной социальной группы.

Тема 11

1. Проанализируйте ведущие тактики поведения во взаимодействии.

2. Порядок составления и оформления телефонограмм.

3. Охарактеризуйте скрытые трансакции, как наиболее сложные для понимания. Ответ обоснуйте.

4. Практическое задание: составьте от своего имени заявление о поступлении на работу, а также приказ директора Вашего предприятия о

приеме Вас на работу.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* важно выделить и охарактеризовать ведущие тактики поведения во взаимодействии: сотрудничество, противоборство, компромиссное взаимодействие, уклонение от взаимодействия, контрастное взаимодействие, однонаправленное содействие.

Во *втором вопросе* необходимо рассмотреть порядок составления и оформления телефонограмм

В *третьем вопросе* следует рассмотреть и сопоставить дополнительные, пересекающиеся и скрытые транзакции. Укажите, чем обусловлена сложность скрытых транзакций, учитывая осуществление взаимодействия на двух уровнях.

Тема 12

1. Тактические приемы в переговорах.

2. Нормативно-методическая база делопроизводства.

3. Проанализируйте отказ от переговоров как тактический прием.

Ответ обоснуйте.

4. Практическое задание: составьте объяснительную записку по поводу Вашего невыхода на работу и приказ руководителя об объявлении Вам выговора.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует остановиться на тех приемах, которые используются при позиционном торге, которые демонстрируют отношение к оппоненту как к противнику. Укажите отличие приемов, ориентированных на партнерский подход. Рассмотрите приемы, носящие двойственный характер. Приведите примеры, иллюстрирующие приведенные теоретические положения.

Во *втором вопросе* следует привести краткую характеристику важнейших законодательных и нормативных актов, содержащих как отдельные положения по организации делопроизводства и оформлению документов, так и целиком посвященные данным вопросам.

При ответе на *третий вопрос* следует указать, что названный прием является разновидностью «ухода», проанализируйте конструктивные и деструктивные последствия этого приема. Приведите конкретную ситуацию из деловой практики, иллюстрирующие ваши положения.

Тема 13

1. Охарактеризуйте понятие «социально-психологический климат» в коллективе.

2. Порядок составления, оформления и применения телеграмм.

3. Укажите, какие процессы включает в себя групповая динамика:

а) формирование взаимосвязей;

б) возникновение подгрупп на неформальной основе;

в) влияние одного члена группы на другого;

г) принятие решений;

д) лидерство.

4. Практическое задание: составьте докладную записку начальника ОМТС ПКФ «Альфа» главному технологу фирмы об отсутствии в заготовительном цехе новой карты раскроя деталей № 6045, 6021, 6007, что приводит к перерасходу металла. Начальник ОМТС просит обеспечить заготовительный цех новыми картами раскроя не позднее 15 января 20__ г.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует раскрыть содержание понятия «социально-психологический климат», указав на то, что это состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы. Это сплав установок, настроений и чувств членов группы. Приведите пример из деловой практики, иллюстрирующий ваши положения.

Во *втором вопросе* следует помнить, что порядок телеграфной связи регламентирован правилами предоставления услуг телеграфной связи. В вопросе следует указать категории и разновидности телеграмм.

В *третьем вопросе* важно обосновать ответ и проиллюстрировать его конкретным примером из деловой практики.

Тема 14

1. Виды и структура конфликта.
2. Деловые письма – понятие, виды, составление и оформление.
3. Укажите причины:
 - а) внутриличностного конфликта;
 - б) межличностного конфликта;
 - в) межгруппового конфликта;
 - г) организационного.
4. Практическое задание: составьте отзыв о работе практиканта, адресуйте его заведующему Вашей выпускающей кафедрой.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть само определение понятия «конфликт». Укажите, что основу конфликтных ситуаций составляет столкновение противоположно направленных интересов, мнений и целей. Рассмотрите наиболее распространенную типологию конфликта, выделяющую: внутри личностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой. Охарактеризуйте эти типы. В чем принципиальное различие межличностных и межгрупповых конфликтов? Назовите иные классификации конфликтов.

Во *втором вопросе* следует особое внимание уделить составлению делового письма.

В *третьем вопросе* следует не просто соотнести типы конфликта и их причины, но и охарактеризовать эти причины. Укажите, какие факторы способствуют в большей степени конфликтам в организации. Назовите общие деструктивные и конструктивные функции конфликта.

Тема 15

1. Понятие «профилактика конфликта».
2. Справки – понятие, классификация, особенности составления и оформления.

3. Рассмотрите на конкретном примере – что выгоднее участникам переговоров: максимально большой общий выигрыш или собственный?

4. Практическое задание: напишите автобиографию.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть понятие «профилактика конфликта» указав, что оно состоит в распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем, возможности их возникновения. Укажите, в чем сущность двух уровней причин конфликта (социального и психологического). Охарактеризуйте известные вам типы конфликтных личностей. Как можно нейтрализовать их негативную роль?

Во *втором вопросе* следует особое внимание уделить составлению и оформлению справок.

При ответе на *третий вопрос* следует учесть, что одной из особенностей переговоров является зависимость участников друг от друга. Однако, в условиях конфликта, любые переговоры связаны с противоречивыми интересами сторон. Приведите конкретный пример переговоров в конфликтной ситуации.

Тема 16

1. Понятие «стресс» и его виды.

2. Деловые записки (докладная, служебная, объяснительная, пояснительная) – понятие, особенности составления и оформления.

3. Соотнесите понятия и их определения:

а) аффект;

б) стресс;

в) фрустрация;

г) депрессия;

1) состояние, возникающее в экстремальной ситуации, требующее от человека мобилизации сил и энергии;

2) состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности;

3) эмоциональное состояние, возникающее при неудачах, сопровождающееся переживанием безысходности, крушением надежд;

4) кратковременная, бурно протекающая эмоциональная реакция, эмоциональный взрыв, нарушающий волевой контроль.

4. Практическое задание: составьте письмо-отказ коммерческо-посреднической фирме «Лесоматериалы» на поставку малому предприятию «Маяк» бруса в количестве 100 м³. Конкретные данные укажите сами.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* важно охарактеризовать понятие «стресс», указать, кто из исследователей впервые проанализировал это явление. Назовите и охарактеризуйте виды стресса. Одинаково ли действуют на людей одни и те же раздражители, если нет, то чем это обусловлено. Чем отличается понятие «стресс» от «стрессор». Перечислите и охарактеризуйте фазы стресса. Ответьте на вопрос - являются ли стрессы необходимым

условием жизни людей.

Во *втором вопросе* следует особое внимание уделить составлению и оформлению деловых записок.

Третий вопрос предполагает не только выбор правильного ответа, но и подробный анализ перечисленных психологических понятий. Приведите конкретный пример из деловой практики.

Тема 17

1. Телефонное поведение
2. Составление и оформление актов приемки продукции по количеству и качеству.
3. Проанализируйте, какие из перечисленных утверждений являются ложными:
 - а) «стресс – это удел слабых людей»;
 - б) «я не могу нести ответственность за стресс в моей жизни, мы все его жертвы»;
 - в) «я всегда знаю, когда испытываю чрезмерный стресс»;
 - г) «все люди реагируют на стресс одинаково»;
 - д) «я всегда знаю, когда испытываю чрезмерный стресс»;
 - е) «все люди реагируют на стресс одинаково»;
 - ж) «при стрессе, все, что нужно сделать – это, прежде всего, расслабиться»;
 - з) «важнейшее мероприятие в борьбе со стрессом – это психотерапия.
4. Практическое задание: составьте текстовый отчет о результатах Вашего участия в оптовой ярмарке.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть следующие вопросы: создание позитивного образа фирмы по телефону, значение слов, голоса и телефонного поведения, дикция, интонация, тон, интенсивность звучания, темп, тембр, роль пауз, входящие звонки, исходящие звонки, структура телефонного разговора, работа с возражениями и поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах, окончание разговора.

Во *втором вопросе* укажите основные пункты и их содержание.

Ответ на *третий вопрос* должен заключаться не только в выборе верных положений в тесте, но и в анализе содержания выбранных вами утверждений.

Тема 18

1. Техника проведения совещаний
2. Протокол – понятие, виды, порядок составления, оформления и использования.
3. Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом общении?
4. Практическое задание: составьте справку об отгрузке любого товара потребителю.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть вопросы: цели совещаний,

форматы совещаний: сценарии и проведение. Виды совещаний, поведенческие и речевые навыки руководителя, мимика, поза, жест как дополнительные средства выразительности речи, психологические, этические и речевые основы ведения совещаний.

Во *втором вопросе* следует особое внимание уделить порядку составления, оформления и использования протоколов.

В *третьем вопросе* следует обосновать свою позицию и проанализировать приведенный пример из деловой практики.

Тема 19

1. Ведение переговоров

2. Виды и характеристика средств оргтехники, применяемых в сфере делопроизводства.

3. Проанализируйте, когда коллективизм превращается в конформизм, а индивидуализм становится эгоизмом?

4. Практическое задание: составить резюме о себе для трудоустройства в торговую фирму.

В *первом вопросе* необходимо рассмотреть следующие вопросы: современные модели ведения переговоров, конструктивная атмосфера, конгруэнтность, силовой баланс, методы убеждения, стадии процесса переговоров, управление эмоциями и стрессами, личный переговорный стиль, подготовка к переговорам.

Во *втором вопросе* обратить внимание на современные средства оргтехники.

В *третьем вопросе* следует обосновать свою позицию и проанализировать содержание названных этических понятий.

Тема 20

1. Общие этические принципы делового общения.

2. Понятие, классификации и назначение реквизитов деловых документов.

3. 3. Какие из перечисленных чувств следует отнести к:

а) моральным;

б) эстетическим;

в) интеллектуальным;

1) сомнение;

2) стыд;

3) гордость;

4) ирония;

5) удивление;

6) чувство долга;

7) презрение;

8) наслаждение;

9) любознательность.

4. Практическое задание: составьте служебную записку начальника коммерческого отдела фирмы руководителю другого подразделения о необходимости дополнительной закупки товара в связи с рядом

обстоятельств. Конкретные данные подберите сами.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует охарактеризовать особенности этических принципов делового общения. Охарактеризуйте понятие «деловой прагматизм». Назовите и прокомментируйте современные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса.

Во *втором вопросе* необходимо обратить внимание на назначение реквизитов.

Ответ на *третий вопрос* должен заключаться не только в выборе верных положений в тесте, но и в анализе содержания выбранных вами утверждений.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется, если работа выполнена в полном объеме, с подробными пояснениями, сделаны полные аргументированные выводы, аккуратно оформлена;

- оценка «хорошо» выставляется, если работа выполнена в полном объеме, даны недостаточно полные объяснения, сделаны выводы;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студентом выполнено не менее 50% задания;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания), не раскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в освещении вопроса, а также работа выполнена не самостоятельно.

Темы рефератов (докладов)

1. Виды деловой коммуникации, их специфика.
2. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
3. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.
4. Развитие деловой коммуникации в России.
5. Современная коммуникативная личность.
6. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
7. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
8. Технические средства коммуникации.
9. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
10. Методика подготовки и организации брифингов и пресс-конференций.
11. Деловые межкультурные коммуникации.
12. Требования к управляющему деловой коммуникацией.

13. Методы диагностики девиаций и конфликтов в коллективе и их урегулирования.
14. Презентация как особая форма деловой коммуникации.
15. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
16. Особенности манипуляции в деловой коммуникации.
17. Лидер в деловой коммуникации.

Реферат (нем. *Referat*, от лат. *refere* – докладывать, сообщать) – письменный доклад или выступление по определённой теме с обобщением информации из одного или нескольких источников.

Реферат предполагает осмысленное изложение содержания главного и наиболее важного (с точки зрения автора) в научной литературе по определенной проблеме в письменной или устной форме.

Этапы работы над рефератом

Выбор темы. Очень важно правильно выбрать тему. Выбор темы не должен носить формальный характер, а иметь практическое и теоретическое обоснование.

Студенту предоставляется право самостоятельного (с согласия преподавателя) выбора темы реферата из списка тем, рекомендованных кафедрой по данной дисциплине.

Если интересующая тема отсутствует в рекомендательном списке, то по согласованию с преподавателем студенту предоставляется право самостоятельно предложить тему реферата, раскрывающую содержание изучаемой дисциплины. Тема не должна быть слишком общей и глобальной, так как небольшой объем работы (до 20 страниц) не позволит раскрыть ее.

При выборе темы необходимо учитывать полноту ее освещения в имеющейся научной литературе. Для этого можно воспользоваться тематическими каталогами библиотек и библиографическими указателями литературы, периодическими изданиями и ежемесячными указателями экономической литературы, либо справочно-библиографическими ссылками изданий посвященных данной теме.

После выбора темы составляется список изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников.

Знакомство с любой научной проблематикой следует начинать с освоения имеющейся основной научной литературы. При этом следует сразу же составлять библиографические выходные данные (автор, название, место и год издания, издательство, страницы) используемых источников. Названия работ иностранных авторов приводятся только на языке оригинала.

Начинать знакомство с избранной темой лучше всего с чтения обобщающих работ по данной проблеме, постепенно переходя к узкоспециальной литературе.

На основе анализа прочитанного и просмотренного материала по данной теме следует составить тезисы по основным смысловым блокам, с

пометками, собственными суждениями и оценками. Предварительно подобранный в литературных источниках материал может превышать необходимый объем реферата, но его можно использовать для составления плана реферата.

Составление плана. Автор по предварительному согласованию с преподавателем может самостоятельно составить план реферата, с учетом замысла работы, либо взять за основу рекомендуемый план, приведенный в данных методических указаниях по соответствующей теме. Правильно построенный план помогает систематизировать материал и обеспечить последовательность его изложения.

Наиболее традиционной является следующая структура реферата:

Титульный лист.

Оглавление (план, содержание).

Введение.

Глава 1 (полное наименование главы).

1.1. (полное название параграфа, пункта);

1.2. (полное название параграфа, пункта).

Глава 2 (полное наименование главы). Основная часть

2.1. (полное название параграфа, пункта);

2.2. (полное название параграфа, пункта).

Заключение (или выводы).

Список использованной литературы.

Приложения (по усмотрению автора).

Титульный лист заполняется по единой форме в соответствии со Стандартом организации «Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности»

Оглавление (план, содержание) включает названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

Введение. В этой части реферата обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в реферате, указываются используемые материалы и дается их краткая характеристика с точки зрения полноты освещения избранной темы. Объем введения не должен превышать 1-1,5 страницы.

Основная часть реферата может быть представлена одной или несколькими главами, которые могут включать 2-3 параграфа (подпункта, раздела).

Здесь достаточно полно и логично излагаются главные положения в используемых источниках, раскрываются все пункты плана с сохранением связи между ними и последовательности перехода от одного к другому.

Автор должен следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию главы (параграфа). Материал в реферате рекомендуется излагать своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. В тексте обязательны ссылки

на первоисточники, т.е. на тех авторов, у которых взят данный материал в виде мысли, идеи, вывода, числовых данных, таблиц, графиков, иллюстраций и пр.

Работа должна быть написана грамотным литературным языком. Сокращение слов в тексте не допускается, кроме общеизвестных сокращений и аббревиатуры. Каждый раздел рекомендуется заканчивать кратким выводом.

Заключение (выводы). В этой части обобщается изложенный в основной части материал, формулируются общие выводы, указывается, что нового лично для себя вынес автор реферата из работы над ним. Выводы делаются с учетом опубликованных в литературе различных точек зрения по проблеме рассматриваемой в реферате, сопоставления их и личного мнения автора реферата. Заключение по объему не должно превышать 1,5-2 страниц.

Приложения могут включать графики, таблицы, расчеты. Они должны иметь внутреннюю (собственную) нумерацию страниц.

Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература, периодические издания и электронные источники информации. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

2.2. Требования к оформлению реферата (эссе) должно соответствовать требованиям Стандарта организации «Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности» по ссылке: <http://about.sfu-kras.ru/node/8127>

2.3. Критерии оценки качества реферата (доклада) преподавателем

Оценка	Критерии
«Отлично»	1) Содержание ответа в целом соответствует теме задания. В ответе отражены все дидактические единицы, предусмотренные заданием. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. 2) Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. 3) Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. 4) Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера

	изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений
«Хорошо»	<p>1) Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки.</p> <p>2) Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Изложение отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</p> <p>3) Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла.</p> <p>4) Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений</p>
«Удовлетворительно»	<p>1) Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%).</p> <p>2) Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам.</p> <p>3) Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок.</p> <p>4) Текст ответа примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления</p>
«Неудовлетворительно»	<p>1) Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны.</p> <p>2) Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-</p>

	<p>терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов.</p> <p>Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны.</p> <p>3) Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный.</p> <p>4) Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений</p>
--	--

Кейс-задача

Вы устраиваетесь в торговую компанию. Перед вами стоит задача: пройти успешно собеседование, кадровый отбор, чтобы вас приняли в финансовый отдел торговой компании.

Задание:

А) составьте перечень качеств, которыми должен обладать кандидат в финансовый отдел, приведя обоснование;

Б) перечислите список документов, которые от вас потребуют при устройстве в данный отдел.

Задание 1. Составьте эссе на тему: - Речевой портрет руководителя.

Задание 2. Разработайте рекомендации по проведению телефонных разговоров:

- с возможными заказчиками требуемого оборудования в финансовый отдел торговой организации;

- с сотрудником из другого города, с которым вас объединяет определенная профессиональная ситуация;

- с руководителем вашего отдела в ситуации вашего нахождения в командировке.

Задание 3. Составьте самостоятельно 2-3 профессиональных кейс-задачи по деловой коммуникации с ориентацией на экономическую сферу деятельности.

Методические указания

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с исходными данными задания;
2. Выполнение задания;

3. Защита выполненного задания.

Решение кейс-задания должно быть мотивированным, то есть содержать обоснование и аргументы, из которых оно следует. Практическую ситуацию можно считать решенной только в том случае, когда предложенное решение обосновано и аргументировано приведенными надлежащими нормами и правилами деловых коммуникаций. Причем аргументация решения должна быть подробной и основательной: со ссылкой на соответствующие источники.

Критерии оценки ответа на практическую ситуацию:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется в том случае, если студент показал умения применения теоретических знаний при решении практической ситуации, выполнив ее быстро, уверенно, получив верный результат.

Оценка «ХОРОШО» выставляется в том случае, если студент показал умения применения теоретических знаний при решении практической ситуации, выполнив ее неуверенно, медленно, но получив верный результат.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент показал слабые умения применения теоретических знаний при решении практической ситуации, для выполнения задания требуются наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент не показал умения применения теоретических знаний при решении практической ситуации, не справившись с ее решением.

Методика работы над научной статьей

Научная статья - один из основных видов научной работы, **Научная статья** – письменный и опубликованный отчет, описывающий результаты оригинального исследования и удовлетворяющий определенным критериям. Она содержит изложение промежуточных или конечных результатов научного исследования, освещает конкретный отдельный вопрос по теме исследования. *Главная цель научной статьи* - сделать работу автора достоянием других исследователей и обозначить его приоритет в избранной области исследований.

1. Формулирование темы, замысла и названия научной статьи

Тема научной статьи – ракурс, в котором рассматривается проблема. Она представляет объект изучения в определённом аспекте, характерном для данной работы.

Работа над формулированием темы научной статьи начинается с формированием в сознании автора четкого представления об уровне разработки предполагаемой темы в науке. В ходе этого этапа автор ознакамливается с основной научной литературой, которая касается выбранной темы (монографии, статьи, выступления на научных конференциях). Поиску этой литературы помогут систематический и алфавитный сборники, разнообразные библиографические указатели, а также Интернет.

Литературу целесообразно каталогизировать путем фиксации на отдельных карточках, в тетрадях или в электронной базе данных всех выходных данных о научном труде - фамилия и инициалы автора, название, место (электронный адрес) и год издания, название издательства, количестве страниц, краткое содержание или цитаты.

Усиливает достоверность полученных результатов комбинированное использование источников разных типов, но очень важно, чтобы эти источники точно отвечали поставленным заданиям и соответствовали теме научной статьи.

Фактический материал удобнее всего систематизировать в электронных файлах с обязательным указанием источника (название произведения, журнала, газеты, словаря и страницы и т.п.). Результаты проведенных экспериментов могут подаваться в графике, таблицах или формулах.

Основные критерии выбора темы:

желательно, чтобы тема представляла интерес для студента не только на данный момент, но и на перспективу;

выбор темы обоюдно мотивирован интересом к ней и студента, и преподавателя (научного руководителя). В какой-то мере это может напомнить традиционные отношения «мастер - ученик»;

тема может быть реализуема в имеющихся условиях. Это значит, что по выбранной теме должна быть доступной информация.

Выбрав тему и сформировав замысел научной статьи, далее следует перейти к формулированию ее названия. Правильно

выбрать **название статьи** – наполовину обеспечить ее прочтение и цитирование в будущем. Поиску удачного названия всегда следует посвятить время, хотя речь идет всего лишь об одной фразе. Название должно быть информативным и отражать содержание статьи, а также быть привлекательным, броским. Это особенно важно сейчас — в связи с огромным потоком информации. Из-за неточного названия важная и нужная статья может оказаться незамеченной.

Название статьи не должно быть слишком длинным или слишком коротким и должно содержать не менее 3 и не более 15 слов (не считая предлогов). Иногда заголовки статей получаются слишком длинными из-за присутствия в них «мусорных» слов, т.е. слов, которые не несут практически никакой информационной нагрузки. Очень часто такие слова находятся прямо в начале названия.

Обычно название статьи представляет собой ярлык, а не полное предложение, состоящее из подлежащего, сказуемого и т.д. Немногие журналы разрешают использовать в качестве заголовка статьи полные предложения. Если у Вас есть желание использовать в качестве названия полное предложение, то прежде чем потратить много времени на его формулировку посмотрите, встречаются ли в выбранном Вами журнале, хотя бы единичные статьи с таким названиями.

Можно считать правилом, что название статьи не может содержать сокращений, формул, торговых названий, узкоспециальных, жаргонных слов, а также необычных, «самодельных» терминов.

Хотя сама статья начинается с названия, оно, чаще всего, окончательно формулируется уже после того, как статья написана, и не так уж редко редактируется еще раз после замечаний рецензентов и редакторов. Однако, практика показывает, что прежде чем приступить к написанию статьи, следует придумать ей «рабочее» название.

Таким образом, основные черты хорошего названия научной статьи следующие: состоит не менее чем из 3 и не более 15 слов; специфично содержанию статьи; не содержит мусорных слов.

Композиция научной статьи

Рукопись статьи, как правило, должна содержать полное название работы, фамилию и инициалы автора, аннотацию на двух языках (русском, английском), вступление (введение), основную часть (методику исследования, полученные результаты и их объяснение), выводы (заключение) и список литературы (литературу). Возможен перечень условных сокращений. Сегодня большинство научных издательств также требует указывать в начале статьи ее ключевые слова на русском и английском языках.

Статья имеет простую структуру, ее текст, как правило, не разделяется на разделы и подразделы. Условно в тексте можно выделить такие структурные элементы.

1. Аннотация. Она выполняет функцию расширенного названия статьи и повествует о ее *содержании*. Аннотация показывает, что, по мнению автора, наиболее ценно и применимо в выполненной им работе. Плохо написанная аннотация может испортить впечатление о хорошей статье.

2. Ключевые слова можно назвать поисковым образом научной статьи. По значению и смыслу набор ключевых слов близок к аннотации (реферату), плану и конспекту, которые тоже представляют документ с меньшей детализацией, но лишены синтаксической структуры. Во всех библиографических базах данных возможен поиск статей по ключевым словам. Ключевые слова должны отображать основные положения, достижения, результаты, основные точки научного интереса.

3. Вступление - постановка научной проблемы, ее актуальность, связь с важнейшими задачами, которые необходимо решить, значение для развития определенной отрасли науки или практической деятельности (1 абзац или 5-10 строк). Во Вступлении должна содержаться информация, которая позволит читателю понять и оценить результаты исследования, представленного в статье, без дополнительного обращения к другим литературным источникам.

Следует помнить, что статья может быть прочитана специалистами, не работающими в ее узкой тематической области. Поэтому именно во Вступлении как раз подходящее место для определений все узкоспециальных терминов и аббревиатур, которые будут использоваться далее в тексте статьи.

Формулировка темы отражает сосуществование в науке уже известного и еще не исследованного, т.е. процесс развития

научного познания. Вследствие этой причины очень ответственным этапом в подготовке исследования становится этап обоснования актуальности темы.

Обосновать актуальность - значит объяснить необходимость изучения данной темы в контексте общего процесса научного познания. Определение актуальности исследования - обязательное требование научной работы.

4. Основные (последние по времени) исследования и публикации, на которые опирается автор; современные взгляды на проблему; трудности при разработке данного вопроса, выделение нерешенных вопросов в пределах общей проблемы, которым посвящена статья (0,5 - 2 страницы машинописного текста через два интервала);

5. Формулировка цели статьи (постановка задачи) - выражается главная идея данной публикации, которая существенно отличается от современных представлений о проблеме, дополняет или углубляет уже известные подходы; обращается внимание на введение в научное обращение новых фактов, выводов, рекомендаций, закономерностей или уточнения известных ранее, но недостаточно изученных. Цель статьи вытекает из постановки научной проблемы и обзора основных публикаций по теме (1 абзац, или 5-10 строк).

Чтобы успешно и с минимальными затратами времени справиться с формулировкой цели, нужно ответить себе на вопрос: «Что ты хочешь создать в итоге организуемого исследования?» Как правило, формулирование цели начинается с глаголов: *выяснить, выявить, сформировать, обосновать, проверить, определить, создать, построить.*

6. Изложение содержания собственного исследования - основная часть статьи. В ней освещают основные положения и результаты научного исследования, личные идеи, мысли, полученные научные факты, обнаруженные закономерности, связи, тенденции, программа эксперимента, методика получения и анализ фактического материала, личный вклад автора в достижение и реализацию основных выводов и тому подобное (5-6 страниц).

Главным в изложении содержания являются точность и краткость. Важны стройность изложения и отсутствие логических разрывов. Красной линией статьи должен стать общий ход мыслей автора. Текст полезно разбить на отдельные рубрики. Это облегчит

читателю нахождение требуемого материала. Однако рубрики не должны быть излишне мелкими.

Автор должен стремиться быть однозначно понятным. Для этого ему необходимо следовать определенным правилам:

употреблять только самые ясные и недвусмысленные термины;

не употреблять слово, имеющее два значения, не определив, в каком из них оно будет применено;

не применять одного слова в двух значениях и разных слов в одном значении.

Не следует злоупотреблять иноязычными терминами. Как правило, они не являются синонимами родных слов, между ними обычно имеются смысловые оттенки. Придумывать новые термины следует лишь в тех случаях, когда речь идет о новых, ранее неизвестных явлениях.

Научная статья должна быть написана живым, образным языком, что всегда отличает научные работы от не относящихся к таковым.

Необходимо безжалостно истреблять в тексте лишние слова: «в целях» вместо «для» и т.д. Следует также устранять всякие «загадочные» термины и избегать ненужной возвратной формы глаголов. Ее нужно применять, только когда речь идет о самопроизвольно протекающих процессах.

Как правило, к основной части статьи предъявляются следующие **требования**:

следует избегать стиля научного отчета или научно-популярной статьи;

нецелесообразно ставить риторические вопросы;

должны преобладать повествовательные предложения;

не следует перегружать текст цифрами 1, 2 и др. при перечнях тех или других мыслей, положений;

перечень элементов, позиций следует начинать с новой строки, отделяя их друг от друга точкой с запятой;

в тексте приемлемым является использование разных видов перечня: сначала, в начале, потом, далее, наконец; во-первых, во-вторых, в-третьих; на первом этапе, на втором этапе;

цитаты в статье используются очень редко; необходимо отметить основную идею, а после нее в скобках указать фамилию автора, который впервые ее выразил;

поскольку все ссылки на авторитеты подаются в начале статьи, основной объем статьи посвящают изложению собственных мнений;

для подтверждения достоверности своих выводов и рекомендаций не следует приводить высказывания других ученых, поскольку это свидетельствует, что идея исследователя не нова, была известна ранее и не подлежит сомнению.

7. Вывод, в котором формулируется основное умозаключение автора, содержание выводов и рекомендаций, их значение для теории и практики, общественная значимость; кратко обозначаются перспективы последующих исследований по теме (1/3 страницы).

Выводы нельзя отождествлять с аннотацией, у них разные функции. *Выводы должны показывать, что получено, а аннотация - что сделано.* Выводы не могут быть слишком многочисленными. Достаточно трех-пяти ценных для науки и производства выводов. Выводы должны иметь характер тезисов. К каждому из них автор мог бы добавить слова «автор утверждает, что...».

8. Литература. Важно правильно оформить ссылку на источник в списке литературы. Разные издательства предъявляют неодинаковые требования к его оформлению. Но в любом случае следует указать фамилии авторов, журнал (электронный адрес), год издания, том (выпуск), номер, страницы. Интересующийся читатель должен иметь возможность найти указанный литературный источник. Бывают случаи, когда по указанному адресу источник не удается обнаружить. Столкнувшись с этим, теряешь доверие и к автору, и к его работе.

Алгоритм написания и опубликования научной статьи

В алгоритме написания научной статьи условно выделяют следующие этапы: *формулировка замысла и составление плана статьи; отбор и подготовка материалов; группирование материалов; проработка рукописи; проверка правильности оформления, литературная правка.*

Формулировка замысла осуществляется на первом этапе. Следует четко определить цель данной работы; на какой круг читателей она рассчитана; какие материалы в ней подавать; какая полнота и основательность изложению предусматривается; теоретическое или практическое направление; какие

иллюстративные материалы необходимы для раскрытия ее содержания. Определяется название работы, которое потом можно корректировать.

На этапе формулировки замысла желательно составить план научной статьи. Иногда необходимо составить план-проспект, который требует издательства вместе с заказом на издание. План-проспект отображает замысел работы и воспроизводит структуру будущей публикации.

Отбор и подготовка материалов связаны с тщательным отбором исходного материала: сокращение к желаемому объему, дополнение необходимой информацией, объединение разрозненных данных, уточнение таблиц, схем, графиков. Подготовка материалов может осуществляться в любой последовательности, отдельными частями, без тщательной стилистической отработки. Главное - подготовить материалы в полном объеме для следующих этапов работы над рукописью.

Группирование материала - выбирается вариант его последовательного размещения согласно плану статьи. Предельно облегчает этот процесс персональный компьютер. Набранное в текстовом редакторе произведение можно легко необходимым образом структурировать. Появляется возможность, во-первых, увидеть каждую из частей статьи и ее всю в целом; во-вторых, проследить развитие основных положений; в-третьих, добиться правильной последовательности изложения; в-четвертых, определить, какие части работы нуждаются в дополнении или сокращении. При этом все материалы постепенно размещают в надлежащем порядке, в соответствии с замыслом. Если же компьютера нет, то рекомендуется каждый раздел писать на отдельных листах или карточках на одной стороне, чтобы потом их можно было разрезать и разместить в определенной последовательности.

Параллельно с группированием материала определяется рубрикация статьи, то есть деление ее на логично подчиненные элементы - части, разделы, подразделы, пункты. Правильность формулировок и соответствие названий рубрик можно проверить на компьютере. При других условиях это можно сделать через написание заглавий на отдельных полосках бумаги. Сначала они раскладываются в определенной последовательности, а затем приклеиваются к соответствующим материалам.

Результатом этого этапа является логическое сочетание частей рукописи, создание ее чернового макета, который нуждается в последующей обработке.

Проработка рукописи состоит из уточнения ее содержания, оформления и литературной правки. Этот этап еще называют работой над «беловой» рукописью.

Шлифование текста рукописи начинается с оценки его содержания и структуры. Проверяется и критически оценивается каждый вывод, каждая формула таблица, каждое предложение, отдельное слово. Следует проверить, насколько название статьи отвечает ее содержанию, насколько логично и последовательно изложен материал. Целесообразно еще раз проверить аргументированность основных положений, научную новизну, теоретическую и практическую значимость работы, ее выводы и рекомендации. Следует иметь в виду, что одинаково неуместным является избыточный лаконизм и избыточная детализация в изложении материала. Помогают восприятию содержания работы таблицы, схемы и графики.

Проверка правильности оформления. Это касается рубрикации ссылок на литературные источники, цитирования, написания чисел, знаков, физических и математических величин, формул, построения таблиц, подготовки иллюстративного материала, создания библиографического описания, библиографических указателей. К правилам оформления печатных изданий выдвигаются специфические требования, потому следует руководствоваться государственными эталонами, справочниками, учебниками, требованиями издательств и редакций.

Литературная правка. Ее сложность зависит от лингвостилевой культуры автора. Одновременно с литературной правкой автор решает, как разместить текст и какие нужны в нем выделения.

После того, как статья считается готовой, она предоставляется в редакцию в соответствии с требованиями, которые публикуются в отдельных номерах журналов или сборниках в виде справки авторам.

Оптимальный объем научной статьи - 6-12 страниц (0,5 - 0,7 печатной страницы.).

Рукопись статьи подписывается автором и предоставляется в редакцию в двух экземплярах и на электронном носителе.

Особенно ценными являются статьи, опубликованные в профессиональных научных изданиях, утвержденных ВАК Минобрнауки России. Обязательным требованием к научным публикациям исследователя является отображение в них основных результатов научной работы, а также наличие в одном выпуске журнала не более одной статьи автора по теме исследования.

Следует помнить, что представляя текст работы для публикации в журнале, автор гарантирует правильность всех сведений о себе, отсутствие плагиата и других форм неправоверного заимствования в рукописи произведения, надлежащее оформление всех заимствований текста, таблиц, схем, иллюстраций. Авторы опубликованных материалов несут ответственность за подбор и точность приведенных фактов, цитат, статистических данных и прочих сведений. В то же время редакция не несет ответственность за достоверность информации, приводимой авторами. Автор, направляя рукопись в редакцию, принимает личную ответственность за оригинальность исследования, поручает редакции обнародовать произведение посредством его опубликования в печати.

Плагиатом считается умышленное присвоение авторства чужого произведения науки или мыслей, или искусства или изобретения. Плагиат может быть нарушением авторско-правового законодательства и патентного законодательства и в качестве таковых может повлечь за собой юридическую ответственность автора.

Таким образом, хорошо сделанная статья является логическим завершением выполненной научной работы. Алгоритм подготовки, написания и опубликования научной статьи можно представить следующим образом:

1. Определится с готовностью приступить к написанию статьи и возможностью ее опубликования в открытой печати.
2. Составить подробный план построения статьи.
3. Разыскать всю необходимую информацию (монографии, статьи, выступления, книги, патенты и др.) и проанализировать ее.
4. Написать введение, в котором сформулировать необходимость данной статьи и ее основные направления.
5. Поработать над названием статьи.
6. В основной части статьи изложить ее содержание.
7. Сделать выводы.

8. Составить список литературы.
9. Написать аннотацию.
10. Провести авторское редактирование. Сократить все, что не несет полезной информации, вычеркнуть лишние слова, непонятные термины, неясности.
11. Отправить статью в редакцию. Прислушиваться к редакторским замечаниям, но не допускать искажения статьи при редактировании.


Критерии оценивания

1. Соответствие названия и содержания статьи.
2. Отражение в статье результатов научного исследования.
3. Оригинальность и самостоятельность выполнения (грамотно оформленное цитирование, авторство не менее 50%).
4. Грамотность оформления работы в соответствии с нормами русского языка.
5. Корректность оформления работы.

ФОС по дисциплине Деловые коммуникации

разработаны в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС ВО
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебным планом
38.03.02.02.07 "Управление малым бизнесом (в сфере услуг)"
очная форма обучения, 2015 год набора

Разработчик(и)



подпись,

Л.В. Багузова

инициалы, фамилия