

Тамбовское областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Тамбовский бизнес-колледж»

Утверждаю:
Директор ТОГАПОУ
«Тамбовский бизнес-колледж»
_____ Астахова Н.В.
Приказ № 42 от «30» августа 2024г.

Программа курса

«Психология деловых коммуникаций в профессиональной
деятельности»

Категория слушателей:

граждане, имеющие среднее профессиональное или высшее образование;
граждане, получающие среднее профессиональное или высшее образование

Объем: 36 часов

Форма обучения: очно-заочная

Тамбов, 2024

Лист согласования программы учебной дисциплины

Разработка программных модулей программного обеспечения для компьютерных систем

Программа учебной дисциплины «Основы делового общения и бизнес этикет» предназначена для профессиональной переподготовки граждан, желающих изменить вид своей профессиональной деятельности. Реализация программы профессиональной переподготовки направлена на получение компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретения новой квалификации.

Организация разработчик:

Тамбовское областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Тамбовский бизнес-колледж»

Разработчики:

Махрачев С.Ф. - преподаватель ТОГАПОУ «Тамбовский бизнес-колледж».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании педагогического совета ТОГАПОУ «Тамбовский бизнес-колледж», протокол №1 от «30» августа 2024г.

Аннотация

Цели и задачи учебной дисциплины:

Целью реализации программы является:

- формирование профессиональных навыков и деловых способностей специалистов в сфере управления;
- изучение теоретических основ делового общения и бизнес-этикета при коммуникациях в современной рыночной среде.

Место дисциплины в структуре ООП.

Данная дисциплина предназначена для профессиональной переподготовки граждан, желающих изменить вид своей профессиональной деятельности.

Основные дидактические единицы (темы):

Тема 1. Основы делового общения

Тема 2. Основные формы и правила делового общения

В результате изучения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- использовать механизмы внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций;
- организовывать и проводить деловые переговоры и деловые встречи;
- профессионально грамотно вести беседы по телефону;
- грамотно общаться в сети интернет;
- применять полученные теоретические знания в своей практической работе, анализировать деловые ситуации;

знать:

- теоретические основы этики делового общения;
- основные принципы делового общения, его способы и средства
- нравственные основы общения в сфере бизнеса;
- этику и этикет делового общения;

1. Общие положения

Программа учебной дисциплины «Основы делового общения и бизнес этикет» является частью программы дополнительного профессионального образования (программа профессиональной переподготовки) «Организация предпринимательской деятельности».

Программа учебной дисциплины «Основы делового общения и бизнес этикет» может быть использована при подготовке граждан, имеющих среднее профессиональное или высшее образование; граждан, получающих среднее профессиональное или высшее образование.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке.

Код и название компетенций	Тема	Компоненты, составные части ОК
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	1-8	ОК 1. Осознавать сущность своей будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	1-8	ОК 2. Уметь организовывать собственную деятельность
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	1-8	ОК 3. Уметь принимать ответственные решения в стандартных и нестандартных ситуациях
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	1-8	ОК 6. Уметь эффективно работать в коллективе и команде
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	1-8	ОК 7. Ответственно подходить к выполнению задания.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	1-8	ОК 8. Уметь самостоятельно определять задачи проф. и личностного развития, заниматься самообразованием.
ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.	1-8	ОК 10. Уметь устанавливать психологические контакты, развивать культуру межличностного общения.

Содержание

	стр
1. Паспорт программы учебной дисциплины.....	6
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	8
3. Условия реализации программы учебной дисциплины.....	10
4. Контроль и оценка результатов освоение учебной дисциплины.....	11

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа модуля «Основы делового общения и бизнес этикет» является частью программы дополнительного профессионального образования (программа профессиональной переподготовки) «Организация предпринимательской деятельности»

Программа модуля «Основы делового общения и бизнес этикет» может быть использована при подготовке граждан, имеющих среднее профессиональное или высшее образование; граждан, получающих среднее профессиональное или высшее образование.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Данный модуль предназначен для профессиональной переподготовки граждан, желающих изменить вид своей профессиональной деятельности.

1.3. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель модуля:

формирование личностно-нравственного облика специалиста.

Задачи модуля:

- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

уметь:

- использовать механизмы внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций;

- организовывать и проводить деловые переговоры и деловые встречи;
- профессионально грамотно вести беседы по телефону;
- грамотно общаться в сети интернет;
- применять полученные теоретические знания в своей практической работе, анализировать деловые ситуации;

знать:

- теоретические основы этики делового общения;
- основные принципы делового общения, его способы и средства
- нравственные основы общения в сфере бизнеса;
- этику и этикет делового общения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 28 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов
- самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	28
в том числе:	
лабораторные занятия	-
лекции	14
практические занятия	14
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (<i>если предусмотрено</i>)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10
Итоговая аттестация в форме зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной программы «Психология деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Личность и типология личности.	Содержание учебного материала	4	1
	1. Понятие личности в психологии 2. Темперамент как основа личности 3. Типология темпераментов (отечественные и зарубежные подходы) 4. Социальная типология личности		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	-	
	Практические занятия	-	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение индивидуальных заданий: «Классическая типология темперамента»	4	
	Тема 2. Основные виды коммуникации и деловое общение	Содержание учебного материала	
1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. 2. Невербальные аспекты делового общения. 3. Составляющие внешнего облика человека. 4. Мимическая и пантомимическая выразительность. 5. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации.			
Лабораторные работы (не предусмотрено)		-	
Практические занятия: 1. Требования к хорошей речи. 2. Средства речевой выразительности. 3. Письменная коммуникация как составная часть имиджа. 4. Составление письменных документов. Резюме.		4	
Контрольные работы (не предусмотрено)		-	
Самостоятельная работа обучающихся: Психологические проблемы деловых отношений, Логические и психологические приемы полемики.		2	
Тема 3. Социально-		Содержание учебного материала	2

психологические особенности рабочей группы	1. Определение рабочей группы и коллектива. 2. Психология рабочей группы. 3. Профессиональная зрелость рабочей группы, типы взаимоотношений в рабочей группе.		3
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	-	
	Практические занятия	-	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Поведение человека в коллективе. Типы сотрудников.	2	
Тема 4. Конфликтное общение	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие о конфликтах. 2. Виды, структура, стадии протекания конфликтов. 3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. 4. Правила поведения в условиях конфликта. 5. Конфликтные ситуации на рабочем месте: с работодателем, в коллективе, с клиентом.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	-	
	Практические занятия:	-	
	1. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами. 2. Упражнения на закрепление позитивного опыта с использованием ресурсных техник. 3. Возможные стратегии поведения. 4. Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении	4	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Поведение человека в коллективе. Типы сотрудников.	2	
Тема 5. Деловые беседы	Содержание учебного материала	2	
	1. Психологические закономерности аргументации при ведении деловой беседы. 2. Основные техники и приемы проведения беседы. 3. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения. 4. Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	-	
	Практические занятия:	2	

	1. Планирование и подготовка беседы. 2. Способы убеждения в производственных ситуациях.		
	Контрольные работы (не предусмотрено)	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Поведение человека в коллективе. Типы сотрудников.	2	
Тема 6. Деловые переговоры	Содержание учебного материала	4	2
	1. Психологические особенности деловых переговоров 2. . Стратегия проведения переговоров. 3. Способы и приемы проведения переговоров. 4. Основные моменты и правила проведения переговоров.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	-	
	Практические занятия:	4	
	1. Подготовка модели деловых переговоров по теме: - Конфликтные ситуации на рабочем месте: с работодателем, в коллективе, с клиентом -Возможные стратегии поведения -Упражнения на закрепление позитивного опыта с использованием ресурсных техник		
	Контрольные работы (не предусмотрено)	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами.		
	Итоговое занятие: зачет	2	
	Всего	36	

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также примерная тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается примерная тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.
Технические средства обучения: мультимедийная установка, компьютер, интерактивная доска.

Оборудование и технологическое оснащение рабочего места:

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор, интерактивная доска.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная

Вос Е. Деловой этикет/ Е.Вос, - М.:Эксмо, 2019.

1. Деловые коммуникации: учебник/ под ред. В.П. Ратникова. - М.: Юрайт, 2019. - 527 с.
2. Кафтан В. Деловая этика: учебник и практикум/ В.Кафтан, Л.Чернышова.- М.: Юрайт, 2018.

Рамендик Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д.М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2019.

Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата/ Н.Ю. Родыгина.- М.: Юрайт, 2019.

Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник; / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2019.

Дополнительная

Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - М.: Юрайт, 2018.

Зарецкая Е. Деловое общение. В 2т.: учебник; /Е. Зарецкая- М.: Проспект, 2018.

Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е. И. Кривоко́ра. - М.: ИНФРА-М, 2018.

Мальханова И. Деловое общение. Уроки речевого-имиджмейкера: уч. пособие/ И.Мальханова- М.: Проспект, 2018.

Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - М.: Юрайт, 2018.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> - использовать механизмы внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций; - организовывать и проводить деловые переговоры и деловые встречи; - профессионально грамотно вести беседы по телефону; - грамотно общаться в сети интернет; - применять полученные теоретические знания в своей практической работе, анализировать деловые ситуации; 	устный опрос, тестирование оценка ситуационных задач
<p style="text-align: center;">знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы этики делового общения; - основные принципы делового общения, его способы и средства - нравственные основы общения в сфере бизнеса; - этику и этикет делового общения. 	устный опрос, тестирование оценка ситуационных задач

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний и умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>	<i>Выработанные и освоенные компетенции</i>		
Тема 1. Основы делового общения	ОК 1- 9	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные	устный опрос тестирование
Тема 2. Основные формы и правила делового общения	ОК 1- 9		выполнение индивидуальных заданий различной

		<p>задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>сложности</p> <p>оценка ответов в ходе эвристической беседы,</p> <p>оценка докладов по тематике</p> <p>подготовка презентаций</p>
--	--	---	--

1. Деловые коммуникации – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- a. служебной сфере
- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил

- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
- b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- c. требования руководителя к высшему управленческому звену
- d. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на...

- a. партнерских началах
- b. взаимном интересе
- c. личной выгоде
- d. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. приказное 7

. Устные виды Делового общения разделяются на...

- a. монологические
- b. групповые c. письменные
- d. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...
- a. отчет, справка
 - b. докладная, акт
 - c. объяснительные записки
 - d. многочисленные служебные документы
9. Переговоры - обсуждение с целью...
- a. приятного времяпрепровождения
 - b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - c. выяснение отношений
 - d. навязывания своих условий сделки
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- a. компетентности
 - b. тактичности и доброжелательности
 - c. грубости и резкости
 - d. конфликтности, возбудимости
11. Важным элементом Деловой беседы является умение...
- a. говорить
 - b. молчать
 - c. слушать
 - d. критиковать
12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
- a. развернутый
 - b. однозначный
 - c. двусмысленный
 - d. неопределенный
13. Наиболее распространенной формой Делового общения является...
- a. монолог
 - b. общение группой
 - c. диалоговое общение
 - d. молчание
14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...
- a. пикники
 - b. совещания и собрания

- c. тренинги
- d. деловые игры

15. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- a. невербальной
- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. неререфлексивной

17. Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке

18. Деловая беседа может...

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации

19. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов

20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров

21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей

- a. менеджеров
- b. воспитателей детского сада
- c. обходчиков путей
- d. экономистов

22. Общение всегда есть диалог

- a. одного человека с другим
- b. наедине с собой
- c. человека с машиной
- d. технических устройств

23. Профессиональное общение руководителя зависит от...

- a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- b. установок и ценностей руководителя
- c. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- d. все ответы верны

24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

- a. вышестоящее руководство
- b. работники
- c. партнеры
- d. организация в целом

25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- a. персоналом
- b. высшим руководством
- c. подрядчиками
- d. клиентами

26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

- a. противоположных
- b. конфликтных
- c. любовных
- d. нестандартных

27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов

28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- a. организация и коррекция деятельности работников
- b. мотивирование деятельности подчиненных
- c. обеспечение представительства группы
- d. все ответы верны

29. Выход из конфликта предполагает –

- a. эскалацию конфликта
- b. игнорирование ситуации
- c. определение причины конфликта
- d. поиск путей решения конфликта

30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

- a. с заранее планируемым эффектом и результатом
- b. происходящую случайно
- c. с непланируемым заранее эффектом и результатом
- d. носящую информативный характер

31. Деловая беседа...

- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- d. отличается разнообразием обсуждаемых тем

32. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

- a. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
- b. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
- c. ощущением собственной слабости в решении проблем
- d. непониманием всех участников процесса

33. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его... а. авантюризм

- b. профессиональный уровень
- c. малоопытность
- d. полномочия и сферу ответственности

34. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

- a. своему коллективу
- b. делу
- c. политике
- d. искусству

35. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- a. умению спорить
- b. способности к общению
- c. внешнему виду
- d. невнимательности к говорящему

36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

- a. собеседование должно начаться в назначенное время
- b. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- c. приглашенный должен опоздать на встречу
- d. секретарь не должен быть в курсе дела

37. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:

- a. заранее знакомится с заявленной анкетой
- b. использует подготовленную план-схему
- c. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- d. все ответы верны

38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

- a. времени
- b. комфортности

- c. цели
- d. методу

39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

- a. выяснить детали проблемной ситуации
- b. получить информацию для решения проблемы
- c. использовать власть для наказания виновных
- d. наложить штрафные санкции

40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

- a. ошибочные и безошибочные
- b. деловые и дружеские
- c. официальные и неофициальные
- d. важные и неважные

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний и умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>	<i>Выработанные и освоенные компетенции</i>		
Тема 1. Организация и управление. Тема 2. Среда организации. Тема 3. Связующие процессы.	ОК 1-8	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые</p>	<p>устный опрос</p> <p>тестирование</p> <p>выполнение индивидуальных заданий</p> <p>оценка докладов по тематике</p>

		ошибки.	
--	--	---------	--