Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Таганрогский институт имени А. П. Чехова (филиал) «РГЭУ (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала

_____ А.Ю. Голобородько
«10» июня 2016 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.2.2 Деловое общение

Направление подготовки

44.04.01 Педагогическое образование

Магистерская программа

"Образовательный менеджмент"

Уровень образования

магистратура

Таганрог
2016

ФАКУЛЬТЕТ	2	Истории и филологии
КАФЕДРА	7	Общей педагогики
	(код)	(наименование)

ОБЩИЙ ОБЪЕМ* работы обучающихся в час.	уч. план	Очная форма	Заочная форма
	72 часов по учебному плану	2 г 00м	2 г 06 м
Всего аудиторных занятий, час., в том числе:			8
- лекций,			2
по семестрам			3 сем
- лабораторные работы,			-
по семестрам			
- практические занятия,			6
по семестрам			3, 4 сем
В интерактивной форме, час			4
Всего самостоятельной работы, час., в том числе:			60
- контрольные работы по семестрам			
- курсовые работы по семестрам			
- курсовые проекты по семестрам			
- др. виды работы по семестрам			
Изучено и переаттестовано, час.			
Зачеты, по семестрам, час			4 сем
Экзамены, по семестрам, час			
Всего ЗЕТ по учебному плану		2 з.е.	

* Объем часов по всем видам работ переносится из учебного плана.

ОСНОВАНИЕ

ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование (квалификация «магистр») утвержден Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 21.11.2014г. N 1505

Учебный план направление 44.04.01 Педагогическое образование магистерская программа 44.04.01.02 "Образовательный менеджмент"одобрен Ученым советом вуза 31.05.2016 г. протокол № 11.

АВТОР (Ы)к.п.н., доцент		О.А. Кочергина	02.06.2016
(ученая степень, звание, должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)	(дата)

ОБСУЖДАЛАСЬ И СОГЛАСОВАНА

Кафедрой общей педагогики		О.А. Кочергина	
(наименование)	(подпись)	(Ф.И.О.)	02.06.2016
Факультет истории и филологии		А.А. Волвенко	
(наименование)	(подпись)	(Ф.И.О.)	09.06.2016

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели освоения дисциплины «Деловое общение» является формирование у магистрантов систематизированных знаний в области делового общения, освоение этических основ, форм и сфер делового общения с российскими и зарубежными партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

1.2. Задачи:

- определение необходимых базовых знаний, связанных с теорией и практикой делового общения, ведения деловых переговоров: организация, подготовка, концептуальные подходы к ним;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- осознание магистрантами сущности делового общения и его роли в профессиональной деятельности; изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры; деловой этики в образовательной деятельности;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;
- освоение магистрантами разнообразного опыта практических действий в процессе делового общения; методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в образовательной сфере;
- анализ видов деловой переписки (включая и международную), особенности составления деловых документов в области образования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цикл (раздел) ОП:Б1. В.ДВ. 2

1.2. Связь с другими дисциплинами учебного плана

Перечень предшествующих дисциплин	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Психология управления	Преддипломная практика Государственная итоговая аттестация

3.ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формируемые компетенции		Осваиваемые знания, умения, владения
Код	Наименование	
	Общекультурные компетенции (ОК)	
ОК-5	способность самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности	Знать способы приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умений
		Уметь самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности

		Владеть способами самостоятельного приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умений
	Общепрофессиональные компетенции (ОПК)	
ОПК-1	готовность осуществлять профессиональную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	Знать специфику построения устной и письменной речи
		Уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
		Владеть: способами логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
	профессиональные компетенции (ПК) по видам профессиональной деятельности	
	Научно-исследовательская деятельность	
ПК-6	готовность использовать индивидуальные креативные способности для самостоятельного решения исследовательских задач	Знать специфику использования индивидуальных креативных способностей для самостоятельного решения исследовательских задач
		Уметь использовать индивидуальные креативные способности для самостоятельного решения исследовательских задач
		Владеть креативными способами самостоятельного решения исследовательских задач
	Управленческая деятельность	
ПК-15	готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы	Знать специфику экспериментальной виды, средства, формы и методы внутренних коммуникаций для организации командной работы для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации работы (ПК-15),
		Уметь применять виды, средства, формы и методы внутренних коммуникаций для организации командной работы для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы(ПК-15),
		Владеть видами, средствами, формами и методами внутренних коммуникаций для организации командной работы для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы(ПК-15),
ПК-16	готовность использовать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность	Знать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность
		Уметь использовать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность
		Владеть индивидуальными и групповыми технологиями принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15, ПК-16:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Аудиторные занятия − заочная форма обучения

Неделя	Кол.час	в том числе в интерактивной форме, час.	Вид занятия, модуль, тема и краткое содержание	Формируемые компетенции
	6		**Лекции**	
	2		**Модуль 1 «Этические основы и психология делового общения»**	
	2		Тема 1.1 «**Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение**» Понятия: «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения». Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этика делового общения в истории философской мысли. Закон «взаимопомощи» в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. «Десять заповедей». «Золотое правило» общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные). Правила общения Этика делового общения «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики делового общения «снизу-вверх», «по горизонтали». Деловая этика и ее специфика	ОК-5, ОПК-1
			Тема 1.2 «**Этика и развитие деловой культуры в России и за рубежом»** Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль автаркической власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм. Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом. Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Проблемы этического развития российского предпринимательства. Снижение уровня правового регулирования. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Кодекс предпринимательской этики. Основы деловой этики. Деловая этика в рекламе. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. «Протестантская этика и дух капитализма». Расширение объектов	ОК-5, ОПК-1

			деловой культуры. Дело, его мотивация, цели, средства, личное участие. Другие люди, партнеры, потребители, "правила игры". Общество, государство, чиновники, законы, общественное мнение. Природа, экологические проблемы региона, страны в глобальном масштабе. Расширение содержания этики деловых отношений: этика бизнеса и социальная ответственность (в области здравоохранения, социальной защиты, общественной безопасности, защиты гражданских прав, интересов потребителя, защиты среды обитания и т.д.). Управленческая этика (стиль руководства, этика взаимоотношений в офисе – по вертикали и горизонтали, вопросы поступления на работу и т.п.). Корпоративная этика (образ и репутация предприятия и т.д.). Корпоративные кодексы. Профессиональные кодексы. Общие основы и различия в российской и зарубежной этике бизнеса (мотивация благотворительности, патернализм и др.). Шаги на международном уровне по созданию в бизнесе единой этической основы. Этические ориентиры в области бизнеса, выраженные в резолюции Генеральной Ассамблеи ООН (декабрь 1980 г.). «Комплекс согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой».	
	4		**Модуль 2 «Основные виды коммуникации и деловое общение»**	
	2		Тема 2.1 «**Устная речь как форма речевой коммуникации. Монологическая речь**» Особенности монологической речи. Требования к организации монолога. Цели монологической речи (информационная, убеждающая, побуждающая и т.д.). Структура монолога. Типы речи. Трудности монологической речи выступающего. Оратор и аудитория. Основные причины и пути преодоления трудностей. Значение монолога.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6
	2		Тема 2.2 «**Диалогическая речь. Построение диалога**» Диалог как особая форма общения. Особенности организации диалога и основные требования к нему. Классы диалога (информационный, интерпретационный). Условия ведения диалога (потребность в общении, общие языковые знания, соблюдение причинно-следственных связей и др.). Виды диалогов: бытовой разговор, деловая беседа, переговоры. Диалоговые формы в профессиональной деятельности педагога. Сущность вопросно-ответной формы организации вербальной коммуникации. Культура вопроса.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6,
			Тема 2.3 «**Невербальные средства делового общения»** Основные средства общения. Взаимосвязь вербальных и невербальных средств речевой коммуникации. Особенности вербальных средств общения. Функции невербальных средств. Классификация невербальных средств общения. Невербальные средства общения Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Адекватное использование личностью такесических средств общения. Дистанция между собеседниками. «Зоны общения». Коммуникативная функция профессионального	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15

			имиджа делового человека.	
			Тема 2.4 «**Слушание как вид речевой деятельности»** Слушание как вид речевой деятельности. Слушание в межличностном общении. Факторы, влияющие на процесс слушания. Виды слушания (направленное, критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное). Слушание в ситуации публичного выступления и ситуации диалога. Барьеры и помехи в процессе слушания. Типы слушателей. Техники активного слушания. Этика слушания.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15
			Тема 2.5 **«Письменная форма коммуникации и деловая переписка»** Деловые документы. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем/. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15
			Тема 2.6. **Деловое общение с использованием технических средств коммуникации** Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема. Электронная коммерция и деловое общение. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Компьютерная видеоконференцсвязь (КВКС) и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании. Мобильные средства связи: и деловое общение. Основные правила делового общения по телефону, его стиль и структура. Разработка плана беседы	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15, ПК-16
	4	***2***	**Практические занятия /семинары**	
	2		**Модуль 1 «Этические основы и психология делового общения»**	
	2		**Тема 1.1.Основные принципы этики и характер делового общения** Этика и речь. Речевые формулы (извинение, просьба, благодарность и т.д.) Этика и сфера общения. Искусство комплимента.	ОК-5, ОПК-1
			Тема1.2. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения Понятие конфликта. Возникновение, развитие. Типы конфликтов. Типология конфликтных личностей. Технологии разрешения конфликтов	ОК-5, ОПК-1
			Тема1. 3. Психологический аспект делового общения Психологический аспект коммуникации. Интеракция в профессиональном общении (убеждение, внушение, подражание, принуждение, манипуляции). Психологические барьеры в профессиональном общении. Уверенность в себе как фактор взаимодействия.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6
	2	*2*	**Модуль 2 «Основные виды коммуникации и деловое общение»**	ОК-5,

				ОПК-1, ПК-6,
	...	*1*	**Тема 2.1. Деловые переговоры: подготовка и проведение(1час)**. Классификация переговоров Стадии подготовки и проведения переговоров. Характеристика концептуальных подходов. Специфика тактических приемов в переговорной деятельности	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15
		1	**Тема 2.2.. Особенности делового общения на выставках и ярмарках** Деловое общение на выставках и ярмарках. Организация встреч со специалистами и проведение тематических семинаров и презентаций. Специфика заключения контрактов на ярмарках и выставках.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15
			Тема2.3. Деловое общение с прессой и средствами СМИ, методика подготовки и организации брифингов и пресс-конференций Роль брифингов и пресс-конференций в деловом общении с прессой: планирование, подготовка, проведение. Подготовка пресс-релиза: основные требования к содержанию и оформлению. Требования к участникам брифингов и пресс-конференций.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15
			Тема2.4. Деловое общение и имидж фирмы Понятие имиджа. Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников Деловое общение, деловая культура и имидж фирмы. Общественная и благотворительная деятельность фирмы.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15, ПК-16
			Тема 2.5. Деловой этикет и протокол организации приемов и презентаций Приемы и их виды. Особенности протокола на деловых приемах и презентациях. Этикет устроителей и приглашенных на официальные приемы и презентации.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15, ПК-16
			Лабораторные занятия	
	...	...	Учебным планом не предусмотрено	

4.2. Самостоятельная работа студента – заочная форма обучения

Кол.час	Темы, разделы, вынесенные на самостоятельную подготовку, тематика рефератной работы, контрольных работ, рекомендации по использованию литературы, ЭВМ и др.	Формируемые компетенции
	Темы, разделы, вынесенные на самостоятельную подготовку	
	Изучив психологическую и методическую литературу, словари подготовить материалы по методологическим основам делового общения, подготовить материалы по истории развития современной этики в России и за рубежом	ОК-5, ОПК-1
	Подготовить рекомендации по развитию активного слушания. Подготовить рекомендации по использованию современных	ОК-5, ОПК-

	коммуникативных средств общения.	1
…	Изучив образцы пресс-релизов (Интернет-материалы), подготовить информационный листок	ОК-5, ОПК-1
	Подготовка и защита презентации по темам (по выбору магистранта) курса	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15
	Подготовка к проведению деловых игр «Пресс-конференция», «Заключение контракта на выставке», « Различные виды приемов».	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15
	Подготовка заданий по развитию навыков решения конфликтных ситуаций, по развитию навыков ведения деловых бесед,по развитию навыков ведения переговоров, по развитию навыков формирования личностного имиджа, по развитию навыков формирования имиджа организации, по развитию навыков организации приемов и поведения на них.	ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-15, ПК-16
	Общая трудоемкость самостоятельной работы (час)	
4/9[1]	**Подготовка к зачету**	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Контрольная работа 1

1 вариант

1. Дать определение понятия «этика».
2. Роль этики в деловом взаимодействии.

2 вариант

1. Дать определение понятия «общение.
2. Этика делового общения в истории философской мысли.

3 вариант

1. Дать определение понятия «деловое общение»
2. Этика в учении древнегреческих философов (Сократ).

4 вариант

1. Дать определение «этика делового общения».
2. Этика в учении древнегреческих философов (Аристотель).

Контрольная работа 2

1 вариант

1. Психологические характеристики участников коммуникации.
2. Классификация типов деловых собеседников. Рекомендации по организации общения с собеседником (по выбору студента).

[1] 4/9 означает 4 часа на зачет, 9 часов на экзамен

2 вариант
1. Гендерные особенности участников общения.
2. Классификация типов деловых собеседников. Рекомендации по организации общения с собеседником (по выбору студента).
3 вариант
1. Психологические установки общения.
2. Классификация типов деловых собеседников. Рекомендации по организации общения с собеседником (по выбору студента).
4 вариант
1. Способы психологической защиты в процессе общения.
2. Классификация типов деловых собеседников. Рекомендации по организации общения с собеседником (по выбору студента).
Тестовые задания по дисциплине «Деловое общение»
Задание 1
Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:
1) социологии;
2) психологии;
3) менеджмента;
4) логики;
5) всех перечисленных дисциплин.
Вопрос 2. Что такое общение?
1) разговор двух и более людей;
2) спор;
3) взаимодействие субъекта и объекта;
4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
5) совместный отдых.
Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?
1) продуктивное сотрудничество;
2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
3) налаживание межличностных контактов;
4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.
Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?
1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
3) поощряйте других говорить о себе;
4) искренне интересуйтесь другими людьми;
5) улыбайтесь.
Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?
1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
2) они не умеют внимательно слушать;
3) умение улыбаться;
4) говорят только о себе;
5) среди них много неудачников.
Задание 2
Вопрос 1. Какой человек считает себя намного умнее других?
1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
3) человек некоммуникабельный;

4) человек с заниженной самооценкой;
5) человек с завышенной самооценкой.

Вопрос 2. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1 с позиций превосходства;
2) дает возможность переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4) не принимает возражений; часто перебивает;
5) стремится повлиять на собеседника.

Вопрос 3.Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?

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

Вопрос 4. Почему затруднено общение с интровертами?

1) стремятся проникнуться проблемами другого человека;
2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
4) внешне излишне эмоциональны;
5) они беззаботны, оптимистичны.

Вопрос 5. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
5) ответственны в принятии решений.

Задание 3

Вопрос 1. К вербальным средствам общения относятся:

1) жесты;
2) позы;
3) устная и письменная речь;
4) интонации голоса;
5) мимика

Вопрос 2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2) эмоциональной женщины;
3) человека авторитарного типа;
4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 3. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1) речи;
2) мимики, жестов, позы;
3) тона голоса и его интонаций;
4) тактильно-мышечных форм;
5) вербальных и невербальных средств общения.

Вопрос 4. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;

2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
4) откинутая назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

Вопрос 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1) очки с затемненными стеклами;
2) располагающий взгляд;
3) приветливость;
4) доброжелательная улыбка;
5) строгий деловой костюм.

Задание 4

Вопрос 1. Что не входит в подготовку к переговорам?

1) выявление области взаимных интересов;
2) установление рабочих отношений с партнером;
3) установление нерабочих отношений с партнером;
4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

Вопрос 2. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

1) синяя;
2) зеленая;
3) желтая;
4) серая;
5) бежевая.

Вопрос 3. Какое правило не относится к правилам убеждения?

1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
3) обращайте внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
4) обращайте внимание на эмоциональность убеждения;
5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

Вопрос 4. Что нам мешает слушать собеседника?

1) внимание;
2) дружелюбие;
3) критичность,
4) активность;
5) заинтересованность.

Вопрос 5. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
2) соблюдать правила и традиции своей страны;
3) соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;
4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
5) придерживаться единых международных норм и правил.

Задание 5

Вопрос 1. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1) жесты-иллюстраторы;
2) жесты-регуляторы;
3) жесты-адаптеры;

4) жесты-символы;
5) жесты-информаторы.

Вопрос 2. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

1) для пояснения сказанного словами;
2) для указания на окончание беседы;
3) для сопровождения наших чувств и эмоций;
4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

Вопрос 3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

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

Вопрос 4. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1) в ситуациях стресса;
2) в затруднительных ситуациях;
3) для пояснения сказанного;
4) служат признаком переживаний;
5) признак волнения.

Вопрос 5. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...)»

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

Задание 6

Вопрос 1. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1) заискивающая:
2) адекватная деловой ситуации;
3) презрительная.
4) ироничная;
5) насмешливая.

Вопрос 2. Что означает контакт глаз собеседников:

1) они боятся друг друга;
2) они не доверяют друг другу;
3) разговор их мало интересует;
4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5) доверие собеседников друг другу.

Вопрос 3. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?

1) 90 см;
2) 25 см;
3) 1 м 20 см;
4) 15 см.
5) не имеет значения.

Вопрос 4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжениюразговора?

1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
2) очень широкая улыбка;
3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4) частый отвод взгляда в сторону;
5) кивок головой

Вопрос 5. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взглядаподразумевает беседа:

1) за "Т" - образным столом;
2) за круглым столом;
3) за прямоугольным столом;
4) за журнальным столиком;
5) за любым из названных видов.

Задание 7

Вопрос 1. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?

1притворяйтесь, что слушаете;
2) не задавайте слишком много вопросов;
3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.

Вопрос 2. Какой конфликт называется внутриличностным?

1) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях людей;
2) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях между группами людей;
3) столкновение противоположно направленных тенденций между личностью и группой;
4) столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека;
5) такого вида конфликта не существует.

Вопрос 3. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

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

Вопрос 4. Какой принцип для предупреждения конфликтов является определяющим?

1) принцип презумпции порядочности партнера;
2) принцип толерантности и альтруизма;
3) принцип ненасилия;
4) принцип милосердия;
5) принцип «справедливости и благородства».

Вопрос 5. Психологи считают, что конфликты:

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

Задание 8

Вопрос 1. Какой принцип делового этикета ограничен климатическими условиями?

1) этичность;
2) свобода;

3) удобство;
4) экономичность;
5) эффективность.

Вопрос 2. Что не является проявлением хороших манер?

1) Скромность;
2) Сдержанность;
3) Тактичность;
4) Громкая речь;
5) Умение контролировать свои поступки.

Вопрос 3. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

1) надежность, фундаментальность, стабильность;
2) бесцеремонность, неаккуратность;
3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
4) конфликтность;
5) бестактность.

Вопрос 4. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1) деловому;
2) общегражданскому;
3) воинскому;
4) дипломатическому;
5) придворному.

Вопрос 5. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

1) "Здравствуйте";
2) поклон, взмах руки;
3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
4) кивок головой;
5) "Эй, привет!".

Задание 9

Вопрос 1. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

1) не здоровается ни с кем;
2) первым здоровается со всеми;
3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

Вопрос 2. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

1) не должен стучать в дверь;
2) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
3) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
4) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
5) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

Вопрос 3. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

1) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
2) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
3) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
4) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
5) Мужчина уступает женщине дорогу.

Вопрос 4. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):
1) мужчина - женщину;
2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);
4) опаздывающий - ожидающего;
5) входящий - находящихся в помещении.
Вопрос 5. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):
1) мужчину - женщине;
2) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
4) одного сотрудника - группе сотрудников;
5) женатого - холостому.
Задание 10
Вопрос 1. Выделите недопустимое сочетание:
1) Уважаемый господин директор;
2) Господин доцент;
3) Госпожа Киселева;
4) Миссис Браун;
5) Фрау Бользен.
Вопрос 2. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:
1) фамилия, имя;
2) должность сотрудника;
3) служебный телефон;
4) название фирмы;
5) домашний адрес сотрудника.
Вопрос 3. Визитная карточка фирмы не содержит:
1) полное официальное название фирмы;
2) почтовый адрес;
3) адрес в Интернете;
4) телефоны секретариата;
5) банковские реквизиты.
Вопрос 4. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:
1) в правом нижнем углу;
2) в левом нижнем углу;
3) в правом верхнем углу;
4) в левом верхнем углу;
5) посередине.
Вопрос 5. В каких ситуациях допустимы обращения на «ты»?
1) в неформальной обстановке;
2) при деловых переговорах;
3) при обращении младшего по возрасту человека к старшему;
4) при обращении подчиненного к руководителю;
5) в ситуации знакомства.
Задание 11
Вопрос 1. Что не соответствует характеристике преуспевающих женщин?
1) высокий уровень общей интеллектуальной и физической активности;
2) готовность рисковать, напористость, целеустремленность;
3) уверенность в себе, спокойная активность;

4) неумение достойно реагировать на критику, замечания и даже оскорбления;
5) отказ от мелочной опеки подчиненных.

Вопрос 2. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:

1) иметь достаточно оснований для критики;
2) определиться, стоит ли критиковать публично;
3) начинать критику с похвалы;
4) применять повышенную интонацию речи;
5) применять корректные формы критических замечаний.

Вопрос 3. В случае если критикующий вас следовал всем этическим нормам, не следует расценивать критические замечания, как:

1) знак того, что от Вас ожидали большего;
2) повод справедливо посмотреть на собственную работу, служебное поведение и поступки;
3) шанс усовершенствовать свои профессиональные качества;
4) намек начать поиски новой работы;
5) знак того, что Вас не уважают.

Вопрос 4. Какие фразы уместны в деловом общении?

1) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;
2) «Мне надо, чтобы Вы ...»;
3) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;
4) «На Вашем месте я бы так не рассуждал...»;
5) «Вы плохо выглядите».

Вопрос 5. Чем надо начинать и заканчивать общение?

1) комплиментом;
2) критикой;
3) распоряжением;
4) оскорблением;
5) раздражением.

Задание 12

Вопрос 1. Какая фраза секретарей не вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

1) «честно говоря...»;
2) «по-моему, этим занимается кто-то другой»;
3) «этого мне никто не говорил»;
4) «здесь необходимо как следует подумать»;
5) «мне это не по силам».

Вопрос 2. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1) прирожденное лидерство;
2) профессионализм;
3) инициативность;
4) умение быть «в тени» своего шефа;
5) отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 3. Каких правил должен придерживаться секретарь при составлении реферата?

1) должен вносить какие-либо сведения от себя;
2) вступать в полемику с авторами статей;
3) излагать свою точку зрения на изучаемый вопрос;
4) избегать повторений, сложных терминов;
5) не включать таблицы, схемы, графики.

Вопрос 4. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.

1) секретарь - сослуживцы;

2) секретарь - руководитель;
3) секретарь - посетители;
4) телефонный собеседник;
5) секретарь - подруга.

Вопрос 5. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?

1) господин + фамилия;
2) товарищ + фамилия;
3) по имени отчеству;
4) по имени;
5) по фамилии.

Задание 13

Вопрос 1. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

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

Вопрос 2. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

1) «я не знаю»;
2) «Вы должны...»;
3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
4) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
5) «Это не моя ошибка».

Вопрос 3. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1) положите трубку;
2) сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
3) выслушаете его до конца;
4) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
5) накричите на него в ответ.

Вопрос 4. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?

1) то, что вы корректно себя ведете;
2) задаете много вопросов;
3) слушаете его;
4) не позволяете собеседнику высказаться первым;
5) избегаете личных оскорблений.

Вопрос 5. Каких рекомендаций не следует придерживаться для сохранения конфиденциальности информации?

1) проявлять разумную осторожность в разговорах с потенциальными партнерами или клиентами;
2) знать, кто и к какой информации или оборудованию имеет допуск;
3) если водитель фирмы вдруг заинтересовался конфиденциальным документом, следует твердо и тактично пресечь эту попытку;
4) надо быть внимательным к предметам, которые "забывают" посетители приемной;
5) оставлять ненадолго посетителей в приемной одних.

Задание 14

Вопрос 1. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?

1) украшательские элементы текста уместны;
2) подписывает приглашение руководитель;
3) в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;

4) если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
5) текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

Вопрос 2. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:
1) секретарь у входа в кабинет руководителя;
2) руководитель в своем кабинете;
3) секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;
4) встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5) руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 3. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?
1) коньяк;
2) аперитив;
3) красное вино;
4) белое вино;

Вопрос 4. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?
1) галстуки;
2) рубашки;
3) книги и альбомы репродукций;
4) развесные конфеты;
5) часы.

Вопрос 5. С какой целью не следует проводить презентации?
1) завязать новые деловые связи;
2) укрепить старые партнерские отношения;
3) познакомиться с новой информацией;
4) встретиться с единомышленниками;
5) покритиковать конкурентов.

5.2. **Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Вопросы к зачету

1. Структура, формы организации делового общения.
2. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
3. Требования к культуре деловой речи.
4. Общие этические принципы делового общения.
5. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
6. Психологические аспекты делового общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Культура делового общения по телефону.
9. Визитная карточка. Сферы и порядок использования в деловом общении.
10. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
11. Имидж делового человека.
12. Имидж фирмы, ее составляющие.
13. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Виды деловых совещаний и их характеристика.
18. Переговоры как форма деловой коммуникации, этапы подготовки.
19. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.

20. Стратегия и тактика проведения переговоров
21. Национальные стили ведения переговоров.
22. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
23. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
24. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
25. Типология конфликтов и причины их возникновения. Структура конфликта.
26. Стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
27. Речевые тактики и их использование в деловом общении.
28. Виды деловых приемов, этика поведения.
30. Международный протокол.
31. Этические нормы при вручении подарков.
32. Особенности российской деловой культуры: история и современное состояние.
33. Деловое общение на выставках и ярмарках.
34. Организация встреч со специалистами и проведение тематических семинаров и презентаций
35. Особенности заключения контрактов на ярмарках и выставках.
36. Роль брифингов и пресс-конференций в деловом общении с прессой.
37. Подготовка пресс-релиза: основные требования к содержанию и оформлению.
38. Основные функции, принципы делового общения.
39. Виды делового общения (деловая беседа, переговоры, телефонный разговор).
40. Национальные особенности делового общения.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная и дополнительная литература

№	Выходные данные	Количество экземпляров[2]
	Основная литература[3]	
1	Кочергина О.А. Деловое общение .Учебное пособие Таганрог, 2014	10
2	Кочергина О.А. Курс лекций по дисциплине «Коммуникативные технологии». Учебное пособие. Таганрог, 2011.	10
3	Абелева И. Ю.. Механизмы коммуникативной речи: учебно-монографическое пособие [Электронный ресурс] / М.:Парадигма,2012. - 288с. - 978-5-4214-0012-7	Эл.библиотека
	Дополнительная литература[4]	
1	ЛеонтьевА.А. Психология общения : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Психология" (Психология для студента). М., 2007	1
2	Панфилова А. А., Питюков В. Ю.. Подготовка к публичному выступлению: методические рекомендации для студентов [Электронный ресурс] / М.:Российская международная академия туризма,2013. -27с. - 978-5-905783-17-3	Эл. библиотека
3	Смирнова Е.Е.Психология общения.СПб., 2007	1
4	Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной	1

[2] Указывается в соответствии с фактическим наличием в библиотеке РГЭУ (РИНХ). Для определения количества экземпляров следует воспользоваться программой «Книгообеспеченность», установленной на кафедре.
[3]Указывается не более пяти источников. Год издания должен соответствовать требованиям образовательного стандарта.
[4] Перечень дополнительной литературы не ограничен по числу источников и году издания.

	деятельности. – 3-е изд. СПб., 2007	
5	Куницина В.Н., Казаринова Н.В., ПогольшаВ.М.Межличностное общение: учебник для вузов. СПб., 2002.	1
6	Трухачев В.И, Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.Международные деловые переговоры: учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.; Ставрополь, 2007	1
Методические разработки[5]		

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Выходные данные
1	Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. http://www.i-u.ru/biblio/archive/ritorika/
2	Колесников Н.П. Культура речи. http://www.i-u.ru/biblio/archive/kulturologia/
3	СайтМеждународнойАссоциацииКоммуникации (The International Communication Association).
4	http://www. aber.ac.uk/ media/Functions/mcs.html - ресурсы по теории коммуникации
5	http://tehlicey.narod.ru/Federal_edu.htm Базовые федеральные образовательные порталы
6	http://www.biblioclub.ru - «Университетская библиотека онлайн»

6.3. Перечень программного обеспечения

№	Наименование программного обеспечения[6]
1	Средства MS Office2007: Word, PowerPoint

6.4. Перечень информационно-справочных систем

№	Наименование информационно-справочных систем
1	Консультант +
…	…

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Учебные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными программными средствами и выходом в Интернет.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

[5] Указываются методические разработки кафедры. Например, курсы лекций, указания по выполнению контрольной работы, указания по изучению дисциплины и т.д.

[6] Указываются только лицензионные программные средства

С целью повышения качества подготовки магистрантов преподавателю рекомендуется использовать активные методы, тренинговые формы, предусматривающие актуализацию творческого потенциала и самостоятельности магистрантов.

Лекционные занятия включают в себя информацию по основным разделам изучаемой дисциплины. В связи с тем, что в настоящее время возрастает информационный объем, расширяются возможности коммуникации, необходимо использовать более мобильные способы подачи материала и осуществлять дифференцированный контроль усвоения, активизировать интерес магистрантов к рассматриваемым проблемам. Лекция, прочитанная в традиционной монологической форме, может быть организована в виде проблемного диалога или в соавторстве с наиболее подготовленными магистрантами. Целесообразно использовать такие виды лекций, как лекции-визуализации (сводное развернутое комментирование подготовленных визуальных материалов), медиа-лекции (с использованием информационных технологий, работа с медиатекстом), лекции в форме пресс-конференции (преподаватель отвечает на письменные вопросы студентов в виде связного текста).

В ходе проведения семинарских занятий педагог должен стремиться вызвать у магистрантов интерес к инновационным процессам в образовании, побуждать их к творческому подходу к решению задач, создавать условия для активного участия в различных видах деятельности. Только таким образом можно будет обеспечить соответствие учебного материала и рациональность приемов и методов обучения, позволяющих воссоздать на занятиях реальные условия педагогической деятельности, отражающие логику действий магистранта.

Тренинг (от англ. train - обучать, воспитывать) - систематическая тренировка или совершенствование определенных навыков и поведения его участников. Он позволяет каждому участнику действительно приобрести не только знания, но и навыки эффективной работы и автоматического применения их на практике. Все тренинги должны быть организованы в виде целостной системы подготовки, подчиняющейся главной цели - формированию компетентности магистра.

Использование видеотренинга дает возможность участникам систематически оценивать себя со стороны в процессе общения с другими людьми; понимать и воспринимать себя такими, какие они есть, какими их видят окружающие люди. Это обусловлено тем, что человек имеет возможность получать информацию о себе, как о личности, сразу из трех источников: самонаблюдения, наблюдений и оценок других людей и просмотра видеозаписей. Такой тренинг позволяет более критично относиться к себе, формировать серьезное отношение к профессиональной деятельности. Ценность видеозаписи в том, что ее можно просматривать и анализировать многократно, каждый раз находить какие-то сильные или слабые стороны общения, она дает возможность диагностировать свои знания в конкретной ситуации.

Значительное место в профессиональной подготовке занимают активные методы обучения, к которым относятся операционные и ролевые игры. Операционные игры имеют сценарий, основанный на алгоритме «правильности» и «неправильности» принимаемого решения, таким образом, студент может видеть то воздействие, которое оказало его решение на будущие события. В ролевых играх участники общения оказываются в ситуациях, характерных для реальной жизни и деятельности, которые ставят их перед необходимостью изменить свои установки. И хотя игра имеет четкие условия, она должна обязательно содержать элементы неожиданности, чтобы стимулировать креативное мышление, вариативность речевой деятельности, инициативность в решении проблемных ситуаций. Речевое общение, включающее в себя вербальные и невербальные средства, именно в игре носит целенаправленный и обязательный характер. В ходе ролевой игры студент получает ответы на вопросы: почему (мотив) и зачем (цель) необходимо действовать в той или иной ситуации.

Разновидностью ролевой игры является деловая игра, которая предполагает взаимодействие участников профессиональной коммуникации. Выделяют следующие типы деловых игр: игра-сотрудничество,игра-соревнование,игра-конфликт.Каждый тип игры отличается спецификой целей, на достижение которых направлены усилия ее участников. Деловые игры способствую формированию практических навыков в определенных направлениях профессиональной деятельности, развитию стратегического и критического мышления, использованию стратегий и тактик речевого поведения, повышению уровня компетентности магистранта.

Проектно-исследовательский метод способствует активизации самостоятельной деятельности магистрантов, проявлению их инициативы в процессе разработки и подготовки проекта, который рассматривается как продукт совместной учебно-познавательной, исследовательской деятельности участников, выступающих как партнеры, имеющие изначально общую цель, согласованные методы,

содержание деятельности, направленные на достижение общего результата, решения конкретной проблемы. Обучающиеся создают пакет учебно-методических материалов, отражают результаты своей работы в презентациях, информационных бюллетенях, буклетах, представляя и защищая их. Этот метод активизирует коммуникативную деятельность будущих магистров, развивает их коммуникативные качества и умения, так как обучающиеся получают возможность работать не только индивидуально, но и в группе, выступая как субъект общения и получая навыки совместной деятельности в команде, выражая свои идеи и участвуя в обсуждении предложений других.

Применение многообразных методов и форм обучения позволяют подготовить магистрантов к реальной профессиональной деятельности.