

**Новочеркасский инженерно-мелиоративный институт им. А.К. Кортунова филиал  
ФГБОУ ВО Донской ГАУ**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета ФБиСТ

В.А. Губачев \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г.

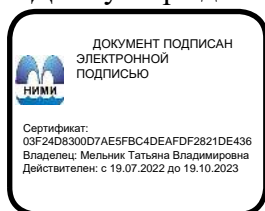
## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Дисциплины                   | <b>Б1.О.07 Деловые коммуникации</b>  |
| Направление(я)               | <b>44.03.01 Педагогическое образование</b>   |
| Направленность (и)           | <b>Информатика и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)</b>   |
| Квалификация                 | <b>бакалавр</b>  |
| Форма обучения               | <b>заочная</b>   |
| Факультет                    | <b>Факультет бизнеса и социальных технологий</b>   |
| Кафедра                      | <b>Менеджмент и информатика</b>  |
| Учебный план                 | <b>2022_44.03.01ikt_z.plx<br/>44.03.01 Педагогическое образование</b>  |
| ФГОС ВО (3++)<br>направления | <b>Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 121)</b> |
| Общая<br>трудоемкость        | <b>108 / 3 ЗЕТ</b>   |
| Разработчик (и):             | <b>канд. с.-х. наук, доц., Серeda Марина Викторовна</b>  |

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры **Менеджмент и информатика**

Заведующий кафедрой **проф., докт.техн. наук Иванов П.В.**

Дата утверждения уч. советом от 26.04.2023 протокол № 8.



**1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ**

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| Общая трудоемкость      | <b>3 ЗЕТ</b> |
| Часов по учебному плану | 108          |
| в том числе:            |              |
| аудиторные занятия      | 12           |
| самостоятельная работа  | 92           |
| часов на контроль       | 4            |

**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс              | 2   |     | Итого |     |
|-------------------|-----|-----|-------|-----|
|                   | УП  | РП  |       |     |
| Лекции            | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Лабораторные      | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Практические      | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Итого ауд.        | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Контактная работа | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Сам. работа       | 92  | 92  | 92    | 92  |
| Часы на контроль  | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Итого             | 108 | 108 | 108   | 108 |

Виды контроля на курсах:

|                    |   |         |
|--------------------|---|---------|
| Зачет              | 2 | семестр |
| Контрольная работа | 2 | семестр |

**2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

|     |  |
|-----|--|
| 2.1 | Формирование у обучающихся систематизированного представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества, а также формирование лидерских и коммуникативных качеств, ответственности, наклонности и стремления сотворчества и сотрудничества. |
|-----|--|

**3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

|                   |   |      |
|-------------------|---|------|
| Цикл (раздел) ОП: |   | Б1.О |
| <b>3.1</b>        | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>  |      |
| 3.1.1             | Иностранный язык  |      |
| 3.1.2             | Культурология   |      |
| 3.1.3             | Ознакомительная практика  |      |
| 3.1.4             | Русский язык и культура речи  |      |
| <b>3.2</b>        | <b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |      |
| 3.2.1             | Автоматизация проектирования ландшафтного дизайна   |      |
| 3.2.2             | Мультимедийные технологии   |      |
| 3.2.3             | Проектный практикум   |      |
| 3.2.4             | Производственная эксплуатационная практика  |      |
| 3.2.5             | Информационное обеспечение управления организационными системами  |      |
| 3.2.6             | Информационные технологии в подготовке персонала АПК  |      |
| 3.2.7             | Программное обеспечение дистанционной оценки состояния сельскохозяйственных культур                                   |      |
| 3.2.8             | Проектирование и разработка Интернет-приложений   |      |
| 3.2.9             | Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты                              |      |
| 3.2.10            | Информационные технологии мобильных устройств   |      |
| 3.2.11            | Программирование мобильных устройств  |      |
| 3.2.12            | Технологическая (проектно-технологическая) практика   |      |

**4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОПК-7 : Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ**

ОПК-7.2 : Взаимодействует со специалистами в рамках психолого-медико-педагогического консилиума

**УК-3 : Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

УК-3.1 : Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения

УК-3.2 : Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями

**УК-5 : Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**

УК-5.3 : Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции

**5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/  | Семестр / Курс | Часов | Индикаторы | Литература | Интеракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|------------|------------|-----------|------------|
|             | <b>Раздел 1. Введение в теорию и практику деловых коммуникаций, их основные характеристики</b> |                |       |            |            |           |            |

|     |   |   |    |                              |  |   |  |
|-----|---|---|----|------------------------------|--|---|--|
| 1.1 | 1.Основные характеристики деловой коммуникации (понятие коммуникации, её функции и основные виды; особенности деловых коммуникаций; формы деловых коммуникаций; этические нормы и принципы межличностных коммуникаций; национальные особенности деловых коммуникаций, вербальная и невербальная коммуникация: основы устного общения; виды речи; формы вербальной коммуникации; культура речи; виды невербальных средств общения) /Лек/ | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 1.2 | 1. Многоплановый характер общения. Общение как коммуникация (интерактивный метод: тренинг, тесты, групповая дискуссия) (определение уровня общительности студента; сопоставление самооценки уровня общительности с точкой зрения других; формирование навыков коммуникативности; русский речевой этикет; критика и комплименты в деловой коммуникации, вербальные и невербальные средства коммуникации). /Пр/                           | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 1.3 | 1. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы (интерактивный метод: решение ситуационных задач) /Лаб/  | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 1.4 | Изучение теоретического и практического материала по теме "Введение в теорию и практику деловых коммуникаций, их основные характеристики". Выполнение контрольной работы.<br><br>/Ср/   | 2 | 30 | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
|     | <b>Раздел 2. Профессиональные коммуникации</b>  |   |    |                              |  |   |  |
| 2.1 | 2. Формы деловой коммуникации (интерактивный метод: анализ конкретных ситуаций) (понятие и организация деловых переговоров и деловой беседы; аргументация в процессе деловых переговоров; публичное выступление). /Лек/   | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |

|     |  |   |    |                              |  |   |  |
|-----|--|---|----|------------------------------|--|---|--|
| 2.2 | 2. Эффективные тактики деловых переговоров, деловой беседы и дискуссии (интерактивный метод: case-study) (модели и стили деловых переговоров, конструктивные приемы ведения переговоров; структура деловой беседы, факторы успеха деловой беседы; методы и приемы ведения дискуссии; деловой разговор по телефону). /Пр/   | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 2.3 | 2. Формы деловых коммуникаций. Ролевая игра «Деловые переговоры» (интерактивный метод: деловая игра) /Лаб/   | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 2.4 | 3. Коммуникации в организациях (характеристики групповых процессов в организации; коммуникация как функция управления организацией; характеристики внутриорганизационных коммуникаций; виды коммуникаций между руководителем и подчиненными). /Лек/  | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 2.5 | 3. Особенности проведения деловых совещаний, публичное выступление (интерактивный метод: деловая игра) (типы совещаний, подготовка совещания, правила поведения на совещании, анализ проведенного совещания; требования к публичной речи, целевые установки речи и их классификация, замысел речи, создание текста речи, классификация видов речи; проведение пресс-конференции; презентация: цели и виды презентации). /Пр/ | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 2.6 | 3. Деловая переписка. Правила оформления документов. (интерактивный метод: решение ситуационных задач) /Лаб/   | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 2.7 | Изучение теоретического и практического материала по теме: "Профессиональные коммуникации". Выполнение контрольной работы /Ср/   | 2 | 34 | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |

|     |   |   |    |                              |  |   |  |
|-----|---|---|----|------------------------------|--|---|--|
|     | <b>Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста</b>   |   |    |                              |  |   |  |
| 3.1 | 4. Основы коммуникативной компетентности специалиста (психологические методы убеждающего воздействия; построение аргументации; типы вопросов и способы их использования; барьеры коммуникации в организации; коммуникации в конфликтных ситуациях). /Лек/   | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5 Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7 Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 3.2 | 4. Восприятие партнера по общению (интерактивный метод: работа в малых группах, творческие задания, тесты) (знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса; вопросы и ответы в деловой коммуникации; барьеры в общении; кодекс поведения в конфликте; диагностика собственного поведения и действий в конфликтных ситуациях; ). /Пр/ | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5 Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7 Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 3.3 | 4. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации (интерактивный метод: решение ситуационных задач) /Лаб/   | 2 | 1  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5 Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7 Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 3.4 | Изучение теоретического и практического материала по теме "Коммуникативная компетентность специалиста". Выполнение контрольной работы /Ср/  | 2 | 28 | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5 Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7 Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |
| 3.5 | Подготовка к зачёту /Зачёт/   | 2 | 4  | ОПК-7.2 УК-5.3 УК-3.1 УК-3.2 | Л1.1 Л1.2<br>Л1.3 Л1.4<br>Л1.5 Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4 Л2.5<br>Л2.6<br>Л2.7 Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 Э8 | 0 |  |

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Контрольные вопросы и задания

#### ВОПРОСЫ

к зачёту по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Виды деловых коммуникаций.
2. Коммуникация. Определение и структура.
3. Функции и группы коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации.
5. Понятие, структура и функции невербальной коммуникации.
6. Кинесические средства невербальной коммуникации.

7. Проксемические средства невербальной коммуникации.
8. Такесические средства невербальной коммуникации.
9. Просодические средства устной речи.
10. Национальные особенности невербальных средств.
11. Речь как источник информации.
12. Формы вербальной коммуникации.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникативные эффекты.
15. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
16. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
17. Деловые переговоры и дискуссии.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Публичные выступления.
20. Общение через переводчика.
21. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения.
22. Этикет телефонного разговора.
23. Правила пользования мобильным телефоном.
24. Понятие и значения коммуникаций в организации. Коммуникативный процесс.
25. Типы коммуникаций.
26. Формы и методы коммуникаций в организации.
27. Направления коммуникаций в организации.
28. Коммуникативные сети в организациях и их разновидности.
29. Понятие, цели и основные функции Public Relations в системе управления организацией.
30. Формирование коммуникаций внутри организации.
31. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
32. Информационные технологии в деловых коммуникациях.
33. Убеждение в процессе делового общения.
34. Типы вопросов и способы их использования.
35. Барьеры коммуникации.
36. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
37. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
38. Модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
40. Классификация видов искажений информации.
41. Принципы эффективного выявления неистинной информации
42. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
43. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.

Содержание практических заданий по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. Школа программирования «Шаг к науке» является центром для изучения языков программирования. В её структуру входят следующие кадры: преподаватели информатики, а так же заместитель директора по учебной работе; финансовый директор, коммерческий директор, заместитель директора по общим вопросам. В организации имеются консультанты и специалисты: экономист, юрист, психолог, а так же работники инженерно-технической службы. На основе предложенной информации составьте схему коммуникации в организации. Для решения ситуации необходимо: построить коммуникационную сеть учебного отдела;
2. ООО «Совершенство знаний» является центром для изучения иностранных языков. В её структуру входят следующие кадры: преподаватели английского языка, преподаватели немецкого языка, преподаватели испанского языка, преподаватели китайского языка, а так же заместитель директора по учебной работе; финансовый директор, коммерческий директор, заместитель директора по общим вопросам. В организации имеются консультанты и специалисты: экономист, юрист, психолог, а так же работники инженерно-технической службы. На основе предложенной информации составьте схему коммуникации в организации. Для решения ситуации необходимо: определить информационные потоки, используя графически выполненную схему организационной структуры управления.
3. ООО «Школа будущего первоклассника» предоставляет образовательные услуги для подготовки детей к школе. В её структуру входят следующие кадры: преподаватели математики, преподаватели русского языка, преподаватели иностранного языка, логопеды, а так же заместитель директора по учебной работе; заместитель директора по воспитательной работе; заместитель директора по финансово-экономической части и заместитель директора по коммерческой части. В организации имеются консультанты и специалисты: юрист, психолог, а так же работники инженерно-технической службы. На основе предложенной информации составьте схему коммуникации в организации. Для решения ситуации необходимо: построить коммуникационную сеть учебно-методического отдела.
4. Разработайте внутрикорпоративный PR-проект ООО "Лучший ученик" основной целью которого является: исследование общественного мнения в коллективе организации, повышение организационной культуры. Представьте 5 наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций. Разработайте план информационных мероприятий на 8 месяцев и распределите выделенный бюджет 566 тыс.руб.
5. ООО «Пифагор» предоставляет образовательные и развивающие услуги для детей школьного и дошкольного возраста. В её структуру входят следующие кадры: преподаватели английского языка, преподаватели математики, преподаватели русского языка и литературы, преподаватели истории и обществознания, логопеды, а так же заместитель руководителя

центра по учебно - методической работе; заместитель руководителя центра по социально - воспитательной работе; заместитель руководителя по хозяйственной части. В организации имеются консультанты-специалисты: юрист, экономист, бухгалтер, психолог. На основе предложенной информации составьте схему коммуникации в организации. Для решения ситуации необходимо: выделить восходящие и нисходящие коммуникации; выделить горизонтальные коммуникации между подразделениями; установить коммуникации типа руководитель—подчиненный.

6. ООО «Академия» предоставляет образовательные услуги для подготовки к ЕГЭ и ОГЭ. В её структуру входят следующие кадры: педагоги по гуманитарным, естественным и математическим дисциплинам; заместитель директора по УМР; заместитель директора по ВР; заместитель директора по АХЧ. В организации имеются консультанты-специалисты: менеджеры по рекламе и публик релейшнз, юрист, экономист, бухгалтер, психолог, социолог и ИТР. На основе предложенной информации составьте схему коммуникации в организации. Для решения ситуации необходимо: построить коммуникационную сеть отдела реализации образовательных услуг по гуманитарным дисциплинам; определить информационные потоки, используя графически выполненную схему организационной структуры управления.

7. Разработайте внутрикорпоративный PR-проект ООО "Академия" основной целью которого является исследование общественного мнения в коллективе организации, повышение организационной культуры. Представьте 5 наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций. Разработайте план информационных мероприятий на 8 месяцев и распределите выделенный бюджет 566 тыс.руб.

8. Разработайте внутрикорпоративный PR-проект основной целью которого является: исследование общественного мнения в коллективе организации, повышение организационной культуры.

9. Представьте 5 наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций для ООО «Отличнику», занимающейся образовательной деятельностью. Разработайте и представьте темы и их основное содержание страница компании в Интернет (внутренний объединенный сайт организации).

10. Определить информационные потоки, используя графически выполненную схему организационной структуры управления организации ООО "Умник", занимающейся образовательной деятельностью.

11. Построить модель обмена информацией между руководителем организации и руководителями структурных подразделений высшего уровня управления организации.

12. Разработайте и представьте темы и их основное содержание внутрикорпоративного периодического печатного издания образовательной организации.

13. Разработать цепь обратной связи коммуникативного процесса коммерческого отдела, в котором имеются отдел маркетинга, отдел сбыта, отдел снабжения, склад.

14. Разработайте план информационных мероприятий (на 3 месяца из 3-х наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций), основной целью которых является улучшение информирования персонала о деятельности образовательной организации.

15. Разработайте и представьте темы и их основное содержание листка новостей образовательной организации.

Вопросы для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. Что собой представляют деловые коммуникации?
2. Перечислите основные элементы коммуникативного процесса.
3. Каковы функции коммуникации?
4. В каких сферах человеческой деятельности реализуются деловые коммуникации?
5. Перечислите особенности деловых коммуникаций.
6. Какие принципы включают кодекс делового общения?
7. Перечислите виды деловых коммуникаций и дайте характеристику каждому из них.
8. Что такое невербальная коммуникация?
9. Каковы средства невербальной коммуникации?
10. Какие функции выполняет невербальная коммуникация?
11. Как правильно проводить анализ невербального поведения?
12. Каковы национальные особенности невербальных средств?
13. Что такое коммуникации?
14. Перечислите, какие основные виды речи вы знаете.
15. Каковы функции речи?
16. Какие бывают формы вербальной коммуникации?
17. Перечислите принципы речевого воздействия.
18. Какие коммуникационные эффекты могут быть применены при деловом общении?
19. Какое значение имеет техника речи деловых партнеров в эффективных деловых коммуникациях?
20. Какие виды слушания вы знаете? В чём состоит их суть?
21. Что представляет собой деловая беседа? Перечислите её основные фазы.
22. Основные цели деловых переговоров.
23. Какие документальные акты могут выступать в качестве результата деловых переговоров?
24. Перечислите последовательность этапов деловых переговоров. В чём состоит суть каждого этапа?
25. Какие методы ведения деловых переговоров вы знаете?
26. В чём состоит цель дискуссии? Перечислите её основные этапы.
27. Приведите классификацию деловых совещаний. Какие рекомендации следует соблюдать при проведении деловых собраний и совещаний.
28. Перечислите этапы публичного выступления. На что важно обратить внимание публичного выступления?



29. Какие правила необходимо соблюдать общаясь через переводчика?
30. Что такое коммуникация? Какова роль коммуникации в управлении современной организацией?
31. Что представляет собой коммуникация как явление и как процесс?
32. Каковы основные элементы коммуникационного процесса? Приведите примеры каждого из элементов.
33. Дайте характеристику основных типов коммуникаций.
34. Перечислите основные элементы коммуникации.
35. Чем характеризуется горизонтальная и вертикальная коммуникации?
36. Что такое коммуникационные каналы?
37. Какие виды коммуникационных сетей вы знаете?
38. Какие сети относятся к открытым? Какие сети относятся к замкнутым? Чем они отличаются?
39. Раскройте особенности внутрикорпоративного Public Relations (PR).
40. Какие факторы определяют имидж и репутацию фирмы?
41. Каким образом формируются коммуникации внутри организации?
42. Какие средства внутриорганизационных коммуникаций вам известны?
43. Что представляют собой листок новостей, управленческие публикации, ежегодные отчёты для персонала внутрикорпоративной газеты?
44. Перечислите и охарактеризуйте информационные технологии в деловых коммуникациях.
45. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете? Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия?
46. Какова должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации? у
47. Какие бывают типы вопросов?
48. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.
49. Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?
50. Какие барьеры могут разрушить коммуникацию?
51. Что такое конфликт? Каковы его основные признаки?
52. Дайте понятие «объект конфликта» и «субъект конфликта». Приведите основные их характеристики.
53. Что представляет собой структура конфликта?
54. Раскройте основные типы конфликтов.
55. Каковы основные причины конфликтов в деловых коммуникациях?
56. Что такое «конфликтогены»? Охарактеризуйте их типы.
57. Какие элементы конфликтов вы знаете?
58. Раскройте понятие «инцидент» конфликта. В чём его отличие от причины и повода конфликта?
59. Каковы основные функциональные (позитивные) и дисфункциональные (негативные) последствия конфликтов для организации?
60. Какие стратегии разрешения конфликтов вы знаете?
61. Какие виды искажения информации вы знаете?
62. В чём состоят принципы эффективного выявления не истинной информации?
63. Какие показатели неискренности могут быть на психофизиологическом, психологическом и социально-психологическом уровнях?
64. Какие факторы влияют на фиксирование собеседником показателей неискренности?

## 6.2. Темы письменных работ

Контрольная работа студентов заочной формы обучения состоит из расчетных заданий, охватывающих курс дисциплины, и выполняется по одному из указанных вариантов. Выбор варианта определяется по последним двум цифрам зачетной книжки. Перечень вариантов заданий контрольной работы, методика ее выполнения и необходимая литература приведены в Методических указаниях для написания контрольной работы.

Содержание контрольной работы

Контрольная работа по дисциплине: «Деловые коммуникации» и состоит из трёх заданий:

Задание 1. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Основные характеристики деловых коммуникаций

Задание 2. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Деловые коммуникации как фактор эффективности менеджмента.

Задание 3. Практическое задание: Определение эффективности коммуникативных процессов в организации.

Заключение

Список использованной литературы

Структура формирования оценки контрольной работы студента заочной формы обучения по каждому заданию (критерии (+/-))

1. Соответствие содержания работы заданию (варианту)

2. Грамотность изложения и качество оформления работы.

3. Соответствие требованиям к содержанию

4. Правильность выполненных расчетов и графической части

5. Правильность графической части

6. Глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы

Общая оценка работы (зачтено/ не зачтено)

**Критерии оценки:**

- при выявлении не соответствия содержания работы заданию (варианту), работа возвращается на переработку.
- оценка «зачтено» выставляется за контрольную работу, если по 3/4 проверяемых показателей получены положительные значения.
- оценка «не зачтено» выставляется при меньшем количестве положительных значений, проверяемых показателей, работа возвращается на доработку.

**6.3. Фонд оценочных средств****1 ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Оценка сформированности компетенций у студентов НИМИ ДонГАУ и выставление оценки по отдельной дисциплине ведется следующим образом:

- для студентов очной формы обучения итоговая оценка по дисциплине выставляется по 100-балльной системе, а затем переводится в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено» и «не зачтено»;
- для студентов заочной и очно-заочной формы обучения оценивается по пятибалльной шкале, оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»; «зачтено» или «не зачтено».

**Высокий уровень освоения компетенций, итоговая оценка по дисциплине «отлично» или «зачтено» (90-100 баллов):** глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Системно и планомерно работает в течении семестра.

**Повышенный уровень освоения компетенций, итоговая оценка по дисциплине «хорошо» или «зачтено» (75-89 баллов):** твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Системно и планомерно работает в течении семестра.

**Пороговый уровень освоения компетенций, итоговая оценка по дисциплине «удовлетворительно» или «зачтено» (60-74 балла):** имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Пороговый уровень освоения компетенций не сформирован, итоговая оценка по дисциплине «неудовлетворительно» или «незачтено» (менее 60 баллов):** не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Критерии оценки уровня сформированности компетенций и выставление оценок по курсовому проекту (КП) или курсовой работе (КР):**

- **Высокий уровень освоения компетенций, оценка «отлично» (25 – 23 балла для КП; 20 – 18 балла для КР):** работа выполнена на высоком профессиональном уровне. Полностью соответствует поставленным в задании целям и задачам. Представленный материал в основном верен, допускаются мелкие неточности. Студент свободно отвечает на вопросы, связанные с проектом. Выражена способность к профессиональной адаптации, интерпретации знаний из междисциплинарных областей

- **Повышенный уровень освоения компетенций, оценка «хорошо» (22-19 балла для КП; 17 – 15 балла для КР):** работа выполнена на достаточно высоком профессиональном уровне. Допущено до 3 негрубых ошибок, не влияющих на результат. Студент отвечает на вопросы, связанные с проектом, но недостаточно полно.

- **Пороговый уровень освоения компетенций, оценка «удовлетворительно» (18-15 балла для КП; 14 – 12 балла для КР):** уровень недостаточно высок. Допущено до 5 ошибок, не существенно влияющих на конечный результат, но ход решения верный. Студент может ответить лишь на некоторые из заданных вопросов, связанных с проектом.

- **Пороговый уровень освоения компетенций не сформирован, оценка «неудовлетворительно» (менее 15 баллов для КП; менее 12 баллов для КР):** работа выполнена на низком уровне. Допущены грубые ошибки. Решение принципиально не верно. Ответы на связанные с проектом вопросы обнаруживают непонимание предмета и отсутствие ориентации в материале проекта.

**Критерии оценки уровня сформированности компетенций и выставление баллов по расчетно-графической работе (контрольной работе) (до 10 баллов, зачтено/незачтено):** соответствие содержания работы заданию; грамотность изложения и качество оформления работы; соответствие нормативным требованиям; самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала; использование рекомендованной и справочной литературы; правильность выполненных расчетов и графической части; обоснованность и доказательность выводов.

**Критерии оценки уровня сформированности компетенций и выставление баллов по реферату (докладу) (до 10 баллов, зачтено/незачтено):** соответствие содержания реферата (доклада) содержанию работы; выделение основной мысли реферата (доклада); качество изложения материала; ответы на вопросы по реферату (докладу).

**2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**  
Общий порядок проведения процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, соответствие

индикаторам достижения сформированности компетенций определен в следующих локальных нормативных актах: Положение о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (в действующей редакции). Документы размещены в свободном доступе на официальном сайте НИМИ ДонГАУ <https://ngma.su/> в разделе: Главная страница/Сведения об образовательной организации/Локальные нормативные акты.

#### 6.4. Перечень видов оценочных средств

##### ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:

- Перечень вариантов заданий контрольной работы, методика её выполнения и необходимая литература приведены в Методических указаниях для написания контрольной работы: Деловые коммуникации : метод. указ. по вып. контр. работы студ. заоч. формы обучения [для студентов заочной формы обучения направлений «Менеджмент», «Экономика», «Педагогическое образование», «Профессиональное обучение», «Социальная работа», «Бизнес – информатика»] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2020. - URL : <http://ngma.su> . - Текст : электронный. - имеется в электронной библиотеке НИМИ Донской ГАУ.

- комплект билетов для экзамена/зачета. Хранится в бумажном виде на соответствующей кафедре. Подлежит ежегодному обновлению и переутверждению. Число вариантов билетов в комплекте не менее числа студентов на экзамене/зачете.

### 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 7.1. Рекомендуемая литература

##### 7.1.1. Основная литература

|      | Авторы, составители                                  | Заглавие  | Издательство, год  |
|------|--|---|--|
| Л1.1 | Горфинкель В. Я.,<br>Торощов В. С.,<br>Швандар В. А. | Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие  | Москва: Юнити-Дана, 2017,<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=685424">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=685424</a>   |
| Л1.2 | Середа М.В.  | Деловые коммуникации: учебное пособие [для студентов очной и заочной формы обучения направления "Педагогическое образование"] | Новочеркасск, 2021,<br><a href="http://biblio.dongau.ru/MegaPr oNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&amp;id=395235&amp;idb=0">http://biblio.dongau.ru/MegaPr oNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&amp;id=395235&amp;idb=0</a> |
| Л1.3 | Круглова С. А.,<br>Щербакова И. В.                   | Деловая коммуникация: учебное пособие   | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021,<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860</a>   |
| Л1.4 | Лисс Э. М.,<br>Ковальчук А. С.                       | Деловые коммуникации: учебник для бакалавров  | Москва: Дашков и К, 2022,<br><a href="https://e.lanbook.com/book/277235">https://e.lanbook.com/book/277235</a>   |
| Л1.5 | Приходько О. В.,<br>Самойлов И. Л.,<br>Шубкина О. Ю. | Деловые коммуникации: учебное пособие   | Красноярск: СФУ, 2020,<br><a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a>  |

##### 7.1.2. Дополнительная литература

|      | Авторы, составители   | Заглавие   | Издательство, год  |
|------|---|--|--|
| Л2.1 | Титова Л. Г.  | Деловое общение: учебное пособие                 | Москва: Юнити-Дана, 2015,<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a>         |
| Л2.2 | Дорошенко В. Ю.,<br>Зотова Л. И.,<br>Лавриненко В. Н.,<br>Островский Э. В.,<br>Подвойская Л. Т. | Психология и этика делового общения: учебник     | Москва: Юнити-Дана, 2017,<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=685080">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=685080</a> |
| Л2.3 | Попова Т. В.  | Культура речи и деловое общение: учебное пособие | Пермь: ПГАТУ, 2020,<br><a href="https://e.lanbook.com/book/156711">https://e.lanbook.com/book/156711</a>   |
| Л2.4 | Мамай О. В., Мамай И. Н.  | Деловые коммуникации: практикум                  | Самара: СамГАУ, 2018,<br><a href="https://e.lanbook.com/book/109425">https://e.lanbook.com/book/109425</a>   |
| Л2.5 |   | Деловые коммуникации: практикум                  | Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2021,<br><a href="https://e.lanbook.com/book/177617">https://e.lanbook.com/book/177617</a>                                       |

|      | Авторы, составители        | Заглавие  | Издательство, год  |
|------|----------------------------|---|--|
| Л2.6 | Гайда В. Л., Хитрина И. Ю. | Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие по выполнению практических и лабораторных работ | Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2016,<br><a href="https://e.lanbook.com/book/180243">https://e.lanbook.com/book/180243</a>   |
| Л2.7 | Середа М.В.                | Деловые коммуникации: практикум для студ. направл. подготовки "Педагогическое образование"        | Новочеркасск, 2022,<br><a href="http://biblio.dongau.ru/MegaProNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&amp;id=427787&amp;idb=0">http://biblio.dongau.ru/MegaProNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&amp;id=427787&amp;idb=0</a> |

### 7.1.3. Методические разработки

|      | Авторы, составители  | Заглавие   | Издательство, год  |
|------|--|--|--|
| Л3.1 | Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ ; сост. М.В Середа | Деловые коммуникации: метод. указ. по изуч. дисц. и вып. контр. работы студ. заоч. формы обучения [направл. "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение", "Социальная работа", "Бизнес-информатика", "Педагогическое образование"] | Новочеркасск, 2020,<br><a href="http://biblio.dongau.ru/MegaProNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&amp;id=355002&amp;idb=0">http://biblio.dongau.ru/MegaProNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&amp;id=355002&amp;idb=0</a> |

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 7.2.1 | Официальный сайт НИМИ с доступом в электронную библиотеку   | <a href="http://www.ngma.su">www.ngma.su</a>                           |
| 7.2.2 | Российская государственная библиотека (фонд электронных документов)   | <a href="https://www.rsl.ru/">https://www.rsl.ru/</a>                  |
| 7.2.3 | Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Раздел Образование в области экономики и управления | <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>              |
| 7.2.4 | Университетская информационная система Россия (УИС Россия)  | <a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a>      |
| 7.2.5 | Электронная библиотека учебников  | <a href="http://studentam.net/">http://studentam.net/</a>              |
| 7.2.6 | Справочная система «e-library»  | Лицензионный договор SCIENCEINDEX№SIO-13947/34486/2016 от 03.03.2016 г |
| 7.2.7 | Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ  | <a href="http://www.rosmintrud.ru/">http://www.rosmintrud.ru/</a>      |
| 7.2.8 | Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент»  | <a href="http://ecsocman.hse.ru">http://ecsocman.hse.ru</a>            |

### 7.3 Перечень программного обеспечения

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 7.3.1 | 1С Предприятия   | Договор поставки № PB0000816 от 21.11.2017 г. ООО «1С-ГЭНДАЛЬФ»   |
| 7.3.2 | AdobeAcrobatReader DC  | Лицензионный договор на программное обеспечение для персональных компьютеров Platform Clients_PC_WWEULA-ru_RU-20150407_1357 AdobeSystemsIncorporated (бессрочно). |
| 7.3.3 | Opera  |   |
| 7.3.4 | Googl Chrome   |   |
| 7.3.5 | Yandex browser   |   |
| 7.3.6 | Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. ВУЗ» (интернет-версия); Модуль «Программный комплекс поиска текстовых заимствований в открытых источниках сети интернет» | Лицензионный договор № 6482 от 28.02.2023 г.. АО «Антиплагиат»  |
| 7.3.7 | Microsoft Teams  | Предоставляется бесплатно   |
| 7.3.8 | MS Windows XP,7,8, 8.1, 10;  | Сублицензионный договор №502 от 03.12.2020 г. АО «СофтЛайн Трейд»   |
| 7.3.9 | MS Office professional;  | Сублицензионный договор №502 от 03.12.2020 г. АО «СофтЛайн Трейд»   |

### 7.4 Перечень информационных справочных систем

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 7.4.1 | Базы данных ООО "Пресс-Информ" (Консультант +) | <a href="https://www.consultant.ru">https://www.consultant.ru</a> |
| 7.4.2 | Базы данных ООО Научная электронная библиотека | <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>             |

| <b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>   |     |  |
|---|-----|--|
| 8.1   | 227 | Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Коммутатор сетевой; Компьютеры, объединённые в локальную сеть с доступом в сеть «Интернет» и электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Системный блок – 20 шт., Монитор ЖК – 20 шт.; Интерактивная видеосистема; Экран настенный; Учебно-наглядные пособия; Доска; Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя. |
| 8.2   | 231 | Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Компьютер Неттоп DNS в локальной сети с доступом в сеть «Интернет» и электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ; Проектор настенный; Экран настенный; Учебно-наглядные пособия; Доска; Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.   |
| 8.3   | 270 | Помещение укомплектовано специализированной мебелью и оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Компьютер – 8 шт.; Монитор – 8 шт.; МФУ -1 шт.; Принтер – 1 шт.; Рабочие места студентов;   |
| <b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>   |     |  |
| <p>1. Положение о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования [Электронный ресурс] (введено в действие приказом директора НИМИ Донской ГАУ №3-ОД от 18.01.2017 г.) /Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ.-Электрон. дан.- Новочеркасск, 2018.- Режим доступа: <a href="http://www.ngma.su">http://www.ngma.su</a></p> <p>2. Положение об оценочных материалах по программам высшего образования (введ. в действие приказом директора НИМИ Донской ГАУ № 18-ОД от «1» февраля 2022 г.) / Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Электрон. дан.- Новочеркасск, 2022.- Режим доступа: <a href="http://www.ngma.su">http://www.ngma.su</a></p> <p>Приступая к изучению дисциплины необходимо в первую очередь ознакомиться с содержанием РПД. Лекции имеют целью дать систематизированные основы научных знаний об общих вопросах дисциплины. При изучении и проработке теоретического материала для обучающихся необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;</li> <li>- при самостоятельном изучении темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД литературные источники и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</li> </ul> |     |  |