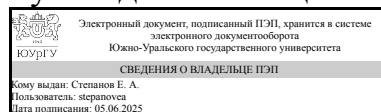


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель специальности



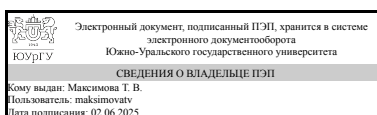
Е. А. Степанов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.20 Деловые коммуникации
для специальности 38.05.02 Таможенное дело
уровень Специалитет
форма обучения очная
кафедра-разработчик Менеджмент

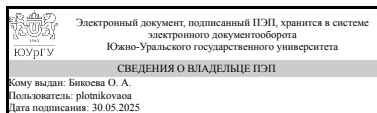
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 25.11.2020 № 1453

Зав.кафедрой разработчика,
к.экон.н., доц.



Т. В. Максимова

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



О. А. Бикоева

1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей, привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе, что является необходимым для их успешной будущей профессиональной деятельности. Задачи: - сформировать умение организовать взаимодействие с членами рабочего коллектива исходя из целей и задач трудовой деятельности данной группы; - сформировать умения управлять динамикой процесса общения; - развить коммуникативные способности; - сформировать социально значимые качества личности эффективного коммуникатора; - помочь студентам осознать индивидуальные особенности собственного стиля общения.

Краткое содержание дисциплины

Рассматриваются понятие "деловые коммуникации", коммуникативные модели, стили продуктивного слушания, типичные трудности деловых коммуникаций, коммуникативные барьеры и формы деструктивного общения, особенности психологии поведения в процессе коммуникативного взаимодействия, представление об основах профессиональной этики и требованиях этикета, основные форм деловых коммуникаций, основные принципы формирования социально-ролевой структуры группы правила подготовки и проведения публичного выступления.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает: основные принципы формирования социально-ролевой структуры группы Умеет: организовать взаимодействие с членами рабочего коллектива исходя из целей и задач трудовой деятельности данной группы Имеет практический опыт: владения способностью к рефлексии по поводу личной этической системы и применению ее в сфере деловых взаимоотношений
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает: основы теории коммуникации как социально-психологического взаимодействия участников ВЭД и лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела Умеет: применять основные правила межличностного общения в повседневном взаимодействии с окружающими людьми Имеет практический опыт: эффективной коммуникации для достижения поставленных задач
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знает: основные нормы и принципы делового общения основные принципы делового этикета правила публичного выступления

	Умеет: применять основные правила делового общения в практической деятельности; применять приемы риторики и аргументации Имеет практический опыт: применения эффективного делового общения в практической деятельности; владения практическими навыками публичного выступления
--	--

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.01 История России, 1.О.04 Иностранный язык, 1.О.02 Основы российской государственности, 1.О.15 Основы менеджмента	ФД.02 Разработка сайтов и Web страниц, 1.О.05 Деловой иностранный язык, ФД.03 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.01 История России	Знает: закономерности и этапы исторического процесса, основные события мировой и отечественной истории; наиболее существенные процессы в сфере экономической, социальной истории, развития духовной культуры, науки и просвещения, место и роль России в истории человечества, российские и мировые процессы и этапы истории; законы исторического развития; межкультурное разнообразие общества в различных контекстах Умеет: пользоваться основными историческими понятиями и категориями при определении собственной гражданской позиции; определять роль и место человека в историческом процессе; осмысливать, интерпретировать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их развитии и взаимосвязи на основе принципов научной объективности и историзма, понимать движущие силы, закономерности, многовариантность и разнообразие развития исторических процессов; воспринимать межкультурное разнообразие общества в процессе межкультурного взаимодействия Имеет практический опыт: обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции; анализа исторических фактов, оценки явлений культуры, использования информации о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом контексте в профессиональной деятельности
1.О.02 Основы российской государственности	Знает: фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с

	развитием русской земли и российской цивилизации, представлять их в актуальной и значимой перспективе;особенности современной политической организации российского общества, каузальную природу и специфику его актуальной трансформации, ценностное обеспечение традиционных институциональных решений и особую поливариантность взаимоотношений российского государства и общества в федеративном измерении;фундаментальные ценностные принципы российской цивилизации (такие как многообразие, суверенность, согласие, доверие и созидание), а также перспективные ценностные ориентиры российского цивилизационного развития (такие как стабильность, миссия, ответственность и справедливость) Умеет: адекватно воспринимать актуальные социальные и культурные различий, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям;находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира Имеет практический опыт: осознанного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции;аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера;самостоятельного критического мышления, развитого чувства гражданственности и патриотизма
1.О.15 Основы менеджмента	Знает: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни, основные понятия, виды организационно-управленческих решений; требования к решению поставленных профессиональных задач при взаимодействии с обществом, коллективом, деловыми партнерами; критерии оценки эффективности принятого решения, основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Умеет: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения,

	предлагать организационно-управленческие решения, максимально соответствующие различным экономическим и управленческим ситуациям, нести за них ответственность; грамотно решать поставленные профессиональные задачи, исходя из поставленных целей при взаимодействии с обществом, коллективом, деловыми партнерами; учитывать последствия управленческих решений и меру ответственности за их принятие, устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды Имеет практический опыт: управления собственным временем; приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни, принятия организационно-управленческих решений и их оценки; систематизации и учета последствий принятых организационно-управленческих решений, владения основными методами и нормами социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
1.О.04 Иностранный язык	Знает: культурно-специфические особенности менталитета, представлений, установок, ценностей представителей инокультуры; основные фонетические, лексикограмматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; важнейшие параметры языка конкретной специальности; основные различия письменной и устной речи Умеет: создавать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка; идентифицировать языковые региональные различия в изучаемом языке Имеет практический опыт: владения различными коммуникативными стратегиями; применения разных приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75
Подготовка публичного выступления	9,5	9,5
Подготовка к контрольным работам	4,25	4,25
Составление культурного ассимилятора	8	8
Подготовка к практическим занятиям	8	8
Составление глоссария	6	6
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Процесс коммуникации. Понятие и основные элементы деловой коммуникации	4	2	2	0
2	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	4	2	2	0
3	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.	4	2	2	0
4	Ассертивное поведение в деловой беседе	4	2	2	0
5	Письменная деловая коммуникация	4	2	2	0
6	Коммуникации в команде	4	2	2	0
7	Межкультурные различия в деловой коммуникации	4	2	2	0
8	Технологии подготовки и проведения публичного выступления	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Определение понятия "деловые коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации.	2
2	2	Коммуникативная компетентность. Гендерные тенденции в деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью	2

		методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.	
3	3	Особенности восприятия. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере. Пирамида несогласия Грэхема. Условия и правила аргументации. Стратегии и тактики аргументации	2
4	4	Понятие «ассертивность». Внутренние препятствия ассертивности. Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание	2
5	5	Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Принципы и техники эффективного взаимодействия. Виды писем. Электронная письменная деловая коммуникация. Работа с "трудными письмами". Правила хорошего тона в деловой переписке. Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации	2
6	6	Понятие команды. Командные роли. Групповые эффекты	2
7	7	Межкультурная коммуникация. Стили коммуникации. Межкультурные различия в каузальной атрибуции. Неправильная интерпретация информации при общении из-за культурных различий. Причины неверной интерпретации. Национальные стереотипы	2
8	8	Подготовка публичного выступления. Структура выступления. Подготовка слайдов презентации. Стратегии ответа на вопросы.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации. Этапы деловой беседы	2
2	2	Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.	2
3	3	Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Стратегии и тактики аргументации. Методы аргументации и контраргументации. Принятие решения и завершение беседы	2
4	4	Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание	2
5	5	Принципы и техники эффективного взаимодействия. Виды писем. Электронная письменная деловая коммуникация. Работа с "трудными письмами". Правила хорошего тона в деловой переписке.	2
6	6	Командные роли. Групповые эффекты	2
7	7	Межкультурные различия в каузальной атрибуции. Неправильная интерпретация информации при общении из-за культурных различий. Национальные стереотипы	2
8	8	Подготовка публичного выступления. Структура выступления. Подготовка слайдов презентации. Стратегии ответа на вопросы.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка публичного выступления	1. Воронец, М. В. Техника публичных выступлений : учебное пособие / М. В. Воронец. — Барнаул : АлтГПУ, 2020. — 152 с. — ISBN 978-5-88210-975-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/176485 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. 2. Стернин, И. А. Риторика И. А. Стернин. - Воронеж: Кварта, 2002. - 223 с. 3. Публичное выступление как форма деловой коммуникации // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 129-141. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 4. Публичная речь. Основы ораторского мастерства // Серпикова, М. Б. Профессионально-деловое общение: практика устной и письменной коммуникации : учебное пособие / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва : РУТ (МИИТ), 2019. — С. 230-289. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/175816 5. Иванова С.Ф. Специфика публичной речи. Что такое публичная речь // Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — С.95-105. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/110128 6. Бердышев С.Н. Эффективная презентация /С.Н. Бердышев // Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — С. 219-225. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/110128	2	9,5
Подготовка к контрольным работам	1. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А.	2	4,25

	Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/167589 2. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-400-01202-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/110128 3. Виды, составляющие элементы, характерные особенности деловых коммуникаций // Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — С. 12-15. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/186899		
Составление культурного ассимилятора	1. Национальные стили делового общения. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 251-260. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 2. Деловая культура Востока и арабских стран // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 261-278. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 3. Филиппенко, Е. А. Межкультурная коммуникация: хрестоматия для студентов/ Е. А. Филиппенко. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2007. - 73 с.	2	8
Подготовка к практическим занятиям	1. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/167589 (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. 2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю.	2	8

	Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с. 3. Национальные стили делового общения. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 251-260. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 4. Деловая культура Востока и арабских стран // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 261-278. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 5. Деловая коммуникация. Определение понятия. Цели и задачи делового общения // Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — С. 11-12. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/186899		
Составление глоссария	1. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/167589 2. Деловое общение учеб. пособие О. С. Бернат и др. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63 с. 3. Мунин, А. Н. Деловое общение: курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374 с. 4. Панфилова А.П. Деловые коммуникации. Глоссарий // Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — С. 52-65. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/110128 5. Терминологический словарь // Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — С. 74-84. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:	2	6

	https://e.lanbook.com/book/186899 6. Шарков, Ф. И. Коммуникология: энциклопедический словарь-справочник : словарь-справочник / Ф. И. Шарков. — 3- е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 766 с. — ISBN 978-5-394-02169-5. — Текст : электронный // Лань : электронно- библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93477		
--	---	--	--

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	2	Текущий контроль	Практическое упражнение "Виды информации и виды коммуникации"	1	6	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 6, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Вид коммуникации соответствует виду информации - 1 балл, Вид коммуникации не соответствует виду информации - 0 баллов Указан не один (2,3) соответствующих вида коммуникации - 2 балла; Указан один соответствующий вид коммуникации - 1 балл; Не указан ни один соответствующий вид коммуникации - 0 баллов; Таблица заполнена полностью и без ошибок - 2 балла; Таблица заполнена не полностью или допущены ошибки - 1 балл; Таблица не заполнена или заполнена с большим количеством ошибок (более 5) - 0 баллов Задание выполнено на практическом занятии - 1 балл; Задание выполнено	зачет

						самостоятельно - 0 баллов	
2	2	Текущий контроль	Составление глоссария	1	11	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 11, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Количество терминов: В глоссарии указано более 10 терминов, все из них соответствуют теме - 2 балла; В глоссарии указано 10 терминов, соответствующих теме - 1 балл; В глоссарии указано менее 10 терминов или они совсем не соответствуют теме - 0 баллов; Разнообразие и многоплановость представленных в глоссарии терминов и понятий: Представлены термины и понятия из разных или всех тем дисциплины - 2 балла; Представлены термины и понятия из 2-3 тем дисциплины - 1 балл; Представлены термины и понятия однотипны, все из одной темы дисциплины - 0 баллов; Ссылки на источники: Присутствуют правильно оформленные библиографические ссылки на источники для каждого термина или понятия - 2 балла; Библиографические ссылки на источники для каждого термина или понятия присутствуют, но имеются ошибки или неточности - 1 балл; Отсутствуют библиографические ссылки на источники - 0 баллов; При составлении глоссария использованы разные источники При составлении глоссария использовано более трех различных источников - 2 балла; При составлении глоссария использовано 1-2 источника - 1 балл; При составлении глоссария использовано только один источник - 0 баллов; Оформление глоссария: Глоссарий включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке - 1 балл; Глоссарий не включает название и значение	зачет

						терминов, слов и понятий в алфавитном порядке - 0 баллов; Сроки выполнения задания: Задание сдано в срок (до начала промежуточной аттестации) - 2 балла; Задание сдано не в срок (после промежуточной аттестации) - 1 балл; Задание выполнено после начала промежуточной аттестации - 0 баллов.	
3	2	Текущий контроль	Практическое упражнение "Ответ манипулятору"	1	4	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Даны ответы на все предложенные варианты ситуаций - 2 балл, Даны ответы на большую часть предложенных вариантов ситуаций - 1 балл, Не даны ответы на все предложенные варианты ситуаций - 0 баллов. Даны верные ответы для противостояния манипулятору - 2 балла; Допущены 1-2 ошибки среди верных ответов манипулятору - 1 балл; Даны неверные ответы для противостояния манипулятору - 0 баллов.	зачет
4	2	Текущий контроль	Упражнение "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	1	3	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 3, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Характеристики хорошего и плохого слушателя: Характеристики хорошего и плохого слушателя определены верно - 2 балла. Характеристики хорошего и плохого слушателя определены по большей части верно (допущена 1-2 ошибки) - 1 балл; Характеристики	зачет

						хорошего и плохого слушателя определены неверно или с большим количеством ошибок (более 3) - 0 баллов. Дополнение списка характеристик хорошего и плохого слушателя: Список характеристик дополнен своими вариантами - 1 балл; Список характеристик не дополнен своими вариантами - 0 баллов	
5	2	Текущий контроль	Упражнение "я- сообщение"	1	4	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно- рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальное количество баллов 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Объем выполнения задания: Предложены варианты "я-сообщения" для каждого высказывания - 2 балла; Предложены варианты "я-сообщений" для большинства высказываний - 1 балл; Отсутствуют варианты "я- сообщения" для каждого высказывания - 0 баллов; Правильность выполнения задания: Предложенные "я-сообщения" составлены верно - 2 балла; Предложенные "я-сообщения" составлены по большей части составлены верно (1-2 ошибки) - 1 балл; Представленные "Я-сообщения" составлены неверно - 0 баллов	зачет
6	2	Текущий контроль	Практическое упражнение деловое письмо	1	6	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно- рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 6, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Наличие реквизитов (адресат, тема, дата, подпись): Наличие реквизитов	зачет

						(адресат, тема, дата, подпись) - 2 балла; Наличие 2 из 4 обязательных реквизитов - 1 балл; Отсутствие реквизитов - 0 баллов. Соответствие текста письма заявленной теме: Соответствие текста письма заявленной теме - 1 балл; Не соответствие текста письма заявленной теме - 0 баллов. Качество текста письма: Отсутствие речевых и стилистических ошибок - 1 балл; Соответствие стилистики делового общения - 1 балл; Наличие речевых, грамматических, стилистических ошибок - 0 баллов. Структура письма: Логичность и структурированность текста письма - 1 балл; Отсутствие логичности и структурированности текста письма - 0 баллов.	
7	2	Текущий контроль	Задание 1 по теме "Межкультурные различия в деловой коммуникации"	1	4	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без грубых ошибок. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Диалог дополнен полностью - 2 балла; Диалог дополнен не полностью, пропущена 1-2 реплики - 1 балл; Диалог дополнен не полностью - 0 баллов. Интерпретации невысказанных атрибуций при общении сформулированы верно - 2 балла; Интерпретации невысказанных атрибуций при общении сформулированы по большей части верно (1-2 ошибки) - 1 балл; Интерпретации невысказанных атрибуций при общении сформулированы неверно - 0 баллов.	зачет
8	2	Текущий контроль	Задание "Культурный ассимилятор"	1	12	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальный балл за	зачет

					задание 12, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок. Критерии оценивания загруженных бланков работ: • Соответствие культурного ассимилятора заданной структуре: наличие описания ситуации, в которой взаимодействуют персонажи из двух культур, присутствует вопрос о причине конфликтного взаимодействия ее персонажей - 1 балл; наличие четырех интерпретаций их поведения - 1 балл; наличие разъяснений о том, на основе каких особенностей культур действовали персонажи ситуации - 1 балл; структура культурного ассимилятора грубо нарушена или отсутствует - 0 баллов. Максимальный балл: 3 • Подбор ситуации: ситуация описывает часто встречающийся случай взаимодействия членов двух групп - 1 балл; предложена ситуация, которую представитель группы «гостей» находит конфликтной, озадачивающей или чаще всего неправильно интерпретирует - 1 балл; ситуация позволяет получить важные знания о чужой культуре - 1 балл; ситуация редко встречающаяся, неконфликтна с точки зрения обучаемых и неважна в плане информации о чужой культуре - 0 баллов. Максимальный балл: 3 • Оригинальность культурного ассимилятора: предложен авторский вариант культурного ассимилятора – 2 балла; предложен вариант культурного ассимилятора взятый из интернета и часто встречающийся - 1 балл; не предложен вариант культурного ассимилятора – 0 баллов. Максимальный балл: 2 • Соблюдение стилистики и языковых норм: отсутствуют (или содержат 1-3) грамматические и орфографические ошибки – 1 балл; отсутствуют стилистические ошибки – 1 балл; наличие (более 4) грамматических и орфографических ошибок – 0 баллов; наличие грубых стилистических ошибок – 0 баллов. Максимальный балл: 2 • Сроки выполнения задания: задание сдано в срок (до начала промежуточной аттестации) - 2 балла; задание сдано не	
--	--	--	--	--	--	--

						в срок (после промежуточной аттестации) - 1 балл; задание не сдано - 0 баллов. Максимальный балл: 2	
9	2	Текущий контроль	Задание «Подготовка доклада на тему «Почему я могу получить зачет по дисциплине «Деловые коммуникации»	2	14	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 14, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Аргументация своей точки зрения с опорой на факты общественной жизни и личный социальный опыт: Приведены факты из общественной жизни – 1 балл; Приведены факты из личного или социального опыта – 1 балл; Приведены факты из теории деловых коммуникаций - 1 балл; Не приведены факты и нет опоры на личный социальный опыт - 0 баллов; Не приведены аргументы своей точки зрения – 0 баллов; Не указаны примеры — 0 баллов. Наличие конечных выводов: Вывод обобщает информацию (подведен итог найденных решений, данных оценок, приведенных аргументов) – 1 балл; В выводе выносятся субъективное суждение — 1 балл; Нет суждения, нет обобщения, вывод не вытекает из основной части — 0 баллов. Соблюдение стилистики и языковых норм: Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует стилю деловой коммуникации – 2 балла; Отсутствуют (или содержат 1-3) грамматические и орфографические ошибки – 1 балл; Отсутствуют стилистические ошибки – 1 балл; Наличие (более 4) грамматических и орфографических ошибок – 0 баллов; Наличие грубых стилистических ошибок – 0 баллов. Сила аргументов: Использованы только сильные аргументы - 2 балла; Использованы сильные и слабые аргументы - 1 балл; Отсутствуют сильные аргументы - 0 баллов.	зачет

						Использование стратегии, тактики и приемов аргументации: Использованы стратегии, тактики и приемы аргументации - 2 балла; Не использованы стратегии, тактики и приемы аргументации - 0 баллов. Форма выполнения задания: Выступление с докладом и презентацией на практическом занятии - 2 балла; Письменная форма выполнения задания - 1 балл; Задание не выполнялось - 0 баллов. Сроки выполнения задания: Задание выполнено до начала промежуточной аттестации - 1 балл; Задание выполнено после промежуточной аттестации - 0 баллов	
10	2	Текущий контроль	Контрольные работы по темам дисциплины	1	8	Текущее тестирование проводится на компьютере по результатам освоения соответствующего раздела (разделов) дисциплины. Студенту предоставляется 10 случайных вопросов из банка вопросов. Время отведенное на проведение тестирования - 10 минут. Студенту дается 2 попытки на прохождение теста. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся дифференцированный зачет. Правильный ответ на вопрос соответствует 0,1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	зачет
11	2	Текущий контроль	Задание "Анализ группы"	1	4	По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальный балл за задание 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Анализ учебной группы выполнен в полном объеме (есть ответы на все вопросы задания) - 2 балла; Анализ учебной группы выполнен не совсем в полном объеме (нет ответов на 1-2 вопроса задания) - 1 балл; Анализ учебной группы не выполнен в полном объеме (нет ответов на большинство	зачет

						вопросы задания) - 0 баллов. Верно определено и подкреплено аргументами распределение ролей в группе - 1 балл; Верно определена (подкреплено аргументами) стадия развития группы - 1 балл; Не определены ни распределение ролей в группе, ни стадия развития группы - 0 баллов.	
12	2	Промежуточная аттестация	Итоговый рейтинг студента по дисциплине	-	76	Зачет выставляется на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента. Для получения зачета по дисциплине студенту необходимо иметь рейтинг не менее 60%.	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачете происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Деловые коммуникации" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. Рейтинг обучающегося определяется только по результатам текущего контроля. Для получения зачета по дисциплине студент должен иметь рейтинг по дисциплине не менее 60%. На зачете студенты имеют возможность пересдать КРМ текущего контроля, по которым желают повысить оценку.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
УК-3	Знает: основные принципы формирования социально-ролевой структуры группы										+	+	+
УК-3	Умеет: организовать взаимодействие с членами рабочего коллектива исходя из целей и задач трудовой деятельности данной группы						++					+	+
УК-3	Имеет практический опыт: владения способностью к рефлексии по поводу личной этической системы и применению ее в сфере деловых взаимоотношений				+++	++				+			+
УК-4	Знает: основы теории коммуникации как социально-психологического взаимодействия участников ВЭД и лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела	++			+++	+			+	+			+
УК-4	Умеет: применять основные правила межличностного общения в повседневном взаимодействии с окружающими людьми	+		++	++	++	++	++	++				+
УК-4	Имеет практический опыт: эффективной коммуникации для достижения поставленных задач			++	++	++	++	++	++			+	+

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Деловые коммуникации: методические указания / сост. М.Р. Пяткова; под А.Б. Левиной. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2022. – 31 с.

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. без ограничения срока действия-Консультант Плюс (Златоуст)(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	451 (2)	Мультимедийное оборудование, компьютер, программное обеспечение
Самостоятельная работа студента	567 (2)	Компьютерная техника с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду, наборы демонстрационного материала, СПС «Гарант» или «Консультант-плюс»
Контроль самостоятельной работы	567 (2)	Компьютерная техника с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду, наборы демонстрационного материала, СПС «Гарант» или «Консультант-плюс»
Пересдача	561 (2)	Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска
Зачет	561 (2)	Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска
Практические занятия и семинары	561 (2)	Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска