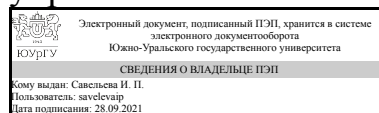


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



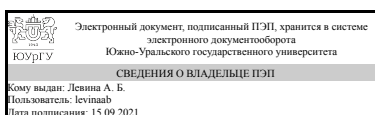
И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины В.1.02 Деловые коммуникации
для направления 38.03.02 Менеджмент
уровень бакалавр тип программы Прикладной бакалавриат
профиль подготовки Маркетинг и логистика
форма обучения очная
кафедра-разработчик Менеджмент

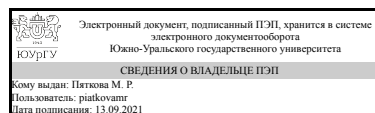
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.01.2016 № 7

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



А. Б. Левина

Разработчик программы,
старший преподаватель



М. Р. Пяткова

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 представление о научно-теоретических подходах к исследованию общения; - 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

Рассматривается понятие "деловые коммуникации", коммуникативные модели, механизмы вербального и невербального воздействия, 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 формы деловых коммуникаций, правила их подготовки и проведения.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать:основные типы и виды делового общения, специфики его восприятия; роль основных каналов информации и коммуникации в деловом общении; средства организации продуктивного делового общения; различные виды социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; методику подготовки к публичному выступлению; стратегию и тактику стрессоустойчивого поведения.
	Уметь:организовать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; вести переговоры для достижения приемлемых решений по профессиональным вопросам; устанавливать визуальный, эмоциональный и интеллектуальный контакт с аудиторией различного типа и корректировать свое поведение в соответствии с ситуацией общения и ожиданиями адресата
	Владеть:навыками устного делового общения в различных коммуникативных ситуациях; навыками построения своей монологической и диалогической речи, руководствуясь правилами эффективного общения; навыками обеспечения

	опосредованных форм делового общения: телефонного разговора, переписки по электронной почте.
ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Знать:способы разрешения конфликтных ситуаций, различные виды социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми
	Уметь:использовать способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных и организационных коммуникаций
	Владеть:навыками разрешения конфликтных ситуаций на основе социально-психологического воздействия
ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать:особенности современного делового общения
	Уметь:адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой коммуникационный имидж.
	Владеть:приемами и навыками деловой коммуникации при реализации организационных мероприятий; приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций.
ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать:современные этические нормы общения, сущность морали и ее общественную функцию; основные правила делового этикета
	Уметь:применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве; использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения.
	Владеть:навыками позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
В.1.16 Документирование управленческой деятельности	В.1.01 Психология, В.1.17 Организационная культура

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

Дисциплина	Требования
В.1.16 Документирование управленческой	Правила и нормы ведения письменной

деятельности	коммуникации в организации
--------------	----------------------------

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
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>	40	40
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	2	2
Задание на отработку навыков аргументации	6	6
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	2	2
Составление глоссария	4	4
Задание на отработку техники рефрейминга	4	4
Подготовка к зачету	16	16
Задание "Деловое письмо"	6	6
Вид итогового 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	Понятие "общение" и "коммуникация". Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций	4	2	2	0
2	Установление и поддержание контакта в деловом взаимодействии	4	2	2	0
3	Деловая переписка и электронные коммуникации	4	2	2	0
4	Слушание в деловой беседе	8	4	4	0
5	Ассертивное поведение в деловой беседе	4	2	2	0
6	Поиск и принятие решения	8	4	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятия "общение" и "коммуникация". Функции процесса общения. Причины непонимания при общении. Коммуникативная компетентность. Виды коммуникативных сигналов. Определение понятия "деловые	2

		коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации.	
2	2	Стандартные способы установления контакта. Первое впечатление о человеке. Установление раппорта. Зрительный контакт в деловой беседе	2
3	3	Деловая переписка и электронные коммуникации. Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Принципы и техники эффективного взаимодействия Электронная письменная деловая коммуникация. Работа с «трудными» письмами Правила хорошего тона в деловой переписке	2
4 и 5	4	Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Техники рефлексивного слушания. Рефрейминг как техника интерпретации. Эмпатическое слушание	4
6	5	Понятие «ассертивность». Внутренние препятствия ассертивности. Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание	2
7 и 8	6	Поиск и принятие решения. Пирамида несогласия Грэхема. Условия и правила аргументации. Стратегии и тактики аргументации. Методы аргументации и контраргументации. Принятие решения и завершение беседы	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Семинар по теме 1. Понятия "общение" и "коммуникация". Понятие "деловая коммуникация" Цель: изучить ключевые понятия дисциплины, составляющие коммуникативной компетентности, рассмотреть понятие "деловая коммуникация", признаки деловой коммуникации, научиться соотносить виды информации и виды коммуникации.	2
2	2	Практическое занятие по теме 2 "Установление и поддержание контакта в деловой беседе". Отработка навыков и умений в установлении и поддержании контакта. Отработка навыка "подстройки" к партнеру по общению.	2
3	3	Практическое занятие по теме 3 "Деловая переписка и электронные коммуникации" Принципы и техники эффективного взаимодействия. Виды писем. Электронная письменная деловая коммуникация. Работа с «трудными» письмами. Правила хорошего тона в деловой переписке	2
4	4	Практическое занятие по теме 4 "Слушание в деловой беседе". Рассмотрение причин мешающих грамотному слушанию, определение характеристик плохого и хорошего слушателя. Отработка навыков нерефлексивного, рефлексивного слушания.	2
5	4	Практическое занятие по теме 4 "Слушание в деловой беседе". Отработка навыков техники рефрейминга, навыков эмпатического слушания.	2
6	5	Практическое занятие по теме 5 "Ассертивное поведение". Отработка техник ассертивной коммуникации и я-сообщений.	2
7	6	Практическое занятие по теме 6 "Поиск и принятие решения". Отработка навыков аргументации. Стратегии и практики аргументации. Методы аргументации и контраргументации.	2
8	6	Практическое занятие по теме 6 "Поиск и принятие решения". Принятие решения и завершения беседы. Способы принятия коллективного решения. Грамотное завершение беседы.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Задание на отработку навыков аргументации	1. Диалог в деловой коммуникации// Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — С. 21-29 — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/61106 — Загл. с экрана. 2. Дискуссия, симпозиум, полемика, спор и др.// 1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности Учеб. пособие А. П. Панфилова; Науч. ред. С. А. Сидоров; Санкт-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - СПб.: Общество "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. и др., 2001. - С. 343-381. 3. Техника и тактика аргументирования// 2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - С. 86-90.	6
Составление глоссария	1. Словарь основных терминов// Барежев, В.А. Коммуникационный менеджмент: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — С. 233-236 — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63821 — Загл. с экрана. 2. Словарь основных терминов// Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — С. 263-268 — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63806 — Загл. с экрана. 3. Общие понятия о деловых коммуникациях// Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — С. 8-22 — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/103741 4. Глоссарий// 1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности Учеб. пособие А. П. Панфилова; Науч. ред. С. А. Сидоров;	4

	Санкт-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - СПб.: Общество "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. и др., 2001. - С. 484-492. 5. Словарь основных психологических понятий// 2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - С. 217-222. 6. Коммуникация: основные понятия// 1. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. — Екатеринбург : УрГПУ, 2014. — С. 7-10 — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/129362	
Подготовка к зачету	1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия 2. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см. 3. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 92 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/61106 — Загл. с экрана. 4. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана. 5. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/103741	16
Задание "Деловое письмо"	1. Деловая переписка// Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — С. 40-45 — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/61106 — Загл. с экрана. 2. Деловая переписка: формат коммерческих предложений// Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты.	6

	[Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2008. — С. 30-43 — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/9102 — Загл. с экрана. 3. Культура оформления документов в деловых коммуникациях// Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — С. 296-316 — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/103741	
Практическое упражнение "Виды информации и виды коммуникаций"	1. Формы, уровни и виды коммуникации// Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — С. 24-47 — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63806 — Загл. с экрана. 2. Характеристика делового общения, его виды// Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 4 С. 159-168 — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана. 3. Виды общения// 1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности Учеб. пособие А. П. Панфилова; Науч. ред. С. А. Сидоров; Санкт-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - СПб.: Общество "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. и др., 2001. - С. 20-23	2
Задание на отработку навыков рефрейминга	1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2. Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62355 — Загл. с экрана. 3. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана.	4
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	1. Значение слушания в процессе делового общения// Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — С. 26-33 —	2

	Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана. 2. Слушание в деловой коммуникации// 1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности Учеб. пособие А. П. Панфилова; Науч. ред. С. А. Сидоров; Санкт-Петербург ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - СПб.: Общество "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. и др., 2001. - С. 75-91. 3. Выслушивание партнера как психологический прием// 2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - С. 83-86	
--	---	--

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Использование методов, основанных на изучении практики (case studies)	Практические занятия и семинары	Задания для кейсов взяты из практики Российских и зарубежных компаний	2
Использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук	Лекции	В лекциях приводятся примеры, показывающие связь дисциплины с другими дисциплинами, изучаемыми студентами. (например, при изучении темы 6 необходимо использование знаний дисциплины «Конфликтология» и «Организационная культура»)	2

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ПК-2 владением различными способами	Зачет (промежуточная	1-10

	разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	аттестация)	
Все разделы	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Зачет (промежуточная аттестация)	1-10
Все разделы	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Зачет (промежуточная аттестация)	1-10
Все разделы	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Зачет (промежуточная аттестация)	1-10
Все разделы	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Составление глоссария	1
Все разделы	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Контрольные итоговые опросы по лекциям	2
Все разделы	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Контрольные итоговые опросы по лекциям	2
Установление и поддержание контакта в деловом взаимодействии	ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	3
Слушание в деловой беседе	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	4
Слушание в деловой беседе	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Задание «Характеристики хорошего и плохого слушателя»	4

Слушание в деловой беседе	ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Задание на отработку техники рефрейминга	5
Ассертивное поведение в деловой беседе	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание"	6
Поиск и принятие решения	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Задание на отработку навыков аргументации	7
Поиск и принятие решения	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Задание на отработку навыка аргументации	7
Деловая переписка и электронные коммуникации	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Задание "Деловое письмо"	8
Поиск и принятие решения	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Подготовка доклада на тему "Почему я могу получить зачет по дисциплине "Деловые коммуникации"	9
Все разделы	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Деловые игры	10

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Составление глоссария	Студенту необходимо составить глоссарий по теме дисциплины "Деловые коммуникации" который содержит не менее 10 терминов и понятий. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Максимальный балл - 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60%
Контрольные итоговые опросы по лекциям	Тестирование проводится в электронной форме с целью текущего контроля знаний	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или

	студентов. Запись ответа на задание текста осуществляется либо выбором номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия. 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 все контрольные опросы - 40 баллов. Весовой коэффициент мероприятия – 1	более 60% Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60%
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	Студенту необходимо проанализировать перечисленные в таблице виды передаваемой в сообщении информации и определить о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь. Заполнить таблицу в соответствии с заданием. оценивается полнота заполнения таблицы и правильность соответствия вида информации виду коммуникации. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Максимальный балл - 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60%
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	Студентам необходимо проанализировать характеристики хорошего и плохого слушателя и заполнить таблицу, которая приведена в задании. Дополнить свои варианты характеристик плохого и хорошего слушателя. Оценивается правильность оценки характеристик и полнота заполнения таблицы: добавлены ли оригинальные характеристики хорошего и плохого слушателя. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60%
Задание на отработку техники рефрейминга	Студенту необходимо провести рефрейминг предложенных ситуаций, стараясь дать максимальное количество вариантов рефрейминга. Оценивается правильность составления фразы в технике рефрейминга и количество предложенных вариантов. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Максимальный балл - 6 . Весовой	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60%

	коэффициент мероприятия – 1	
Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание"	Студентам необходимо переделать обидные "ты-высказывания" в "я-высказывания" по предложенной схеме. Оценивается правильность составления "я-высказывания", его соответствие предложенной схеме. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	Зачтено: "Я-высказывания" составлены методически грамотно, в соответствии с существующей схемой. Рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% Не зачтено: Допущены ошибки в составлении "я-высказывания", не соответствует установленной схеме. Рейтинг студента за мероприятие менее 60%
Задание на отработку навыков аргументации	Аргументы оцениваются по следующим критериям: тезис доказан или опровергнут с помощью убедительных, сильных аргументов. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Максимальный балл - 8. Весовой коэффициент мероприятия – 1	Зачтено: Рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% Не зачтено: Рейтинг студента за мероприятие менее 60%
Задание "Деловое письмо"	Студенту необходимо составить текст письма, пользуясь информацией, которая приводится в задании. Студент самостоятельно выбирает одну тему из предложенных преподавателем. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Максимальный балл - 7. Весовой коэффициент мероприятия – 1	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.
Подготовка доклада на тему "Почему я могу получить зачет по дисциплине "Деловые коммуникации"	Студенту необходимо подготовить аргументы в пользу возможности получения зачета по дисциплине "Деловые коммуникации". 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 – 15. Весовой коэффициент мероприятия – 2	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 % Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %
Деловые игры	Оценивается степень участия и вовлеченности студента в деловую игру. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Критерии оценивания : - участие в роли активного игрока – 2 балла; - участие в роли	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.

	подыгрывающего – 1 балл; - студент не принимал участия в деловой игре – 0 баллов. Весовой коэффициент мероприятия - 2	
Зачет (промежуточная аттестация)	на зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине в текущем семестре за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 №179) Итоговая оценка проставляется в ведомость и зачетную книжку	Зачтено: величина рейтинга обучающего по дисциплине 60... 100 % Не зачтено: величина рейтинга обучающего по дисциплине 0 ... 59%

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Составление глоссария	Составить глоссарий основных понятий (10 и более) по теме дисциплины "Деловые коммуникации". Методические указания к выполнению задания: При подготовке к выполнению учебного задания студент должен изучить рекомендованную литературу. Описание основных понятий (10 и более) следует сопроводить ссылками на источник. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке. Объем выполненного задания не менее 2 страниц.
Контрольные итоговые опросы по лекциям	Примеры вопросов к тестам: 1. Деловые коммуникации рассматриваются как: А) вид общения, который является нормативно одобренным, Б) вид общения жестко регламентированный В) вид общения который функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач Г) все ответы верны. 2. Для деловых коммуникаций характерны определенные признаки. Укажите что, в приведенном ниже списке, НЕ относится к признакам деловой коммуникации. А) строго целенаправленны; Б) регламентированы нормативными документами (положениями, приказами, уставами, распоряжениями и т.д.); В) носят функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, церемоний, принятых процедур; Г) иерархичны, что отражается в необходимости соблюдения субординации в отношениях между начальником и подчиненными; Д) реализуются в определенных формах общения; связаны с использованием профессиональной лексики; Е) атрибутивны, то есть общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр. Ж) происходят чаще всего стихийно, без заранее сформулированной цели. 3. В рамках служебных отношений существует целый класс

	официальных ситуаций, в которых назвать коммуникацию «деловой» никак нельзя, потому что отсутствует само «дело», которое непосредственно объединяет собеседников. Это могут быть: А) беседы во время различных церемоний и приемов, Б) «малые разговоры» (small talk) за чашкой чая в перерыве между работой В) ритуальный обмен любезностями при встрече в коридоре учреждения Г) все ответы верны. 4. Виды деловой коммуникации по организационному признаку (пространственное рас-положение каналов) это: А) вертикальные, горизонтальные, диагональные Б) нисходящие, восходящие В) формальные, неформальные Г) вербальные, невербальные 5. Основным критерием эффективности коммуникации в деловом контексте является: А) принятие решения, способного принести пользу (практический результат) хотя бы одной стороне Б) восприятие партнеров с точки зрения того, насколько взаимодействие с ними способствует достижению поставленных целей В) реализация интересов одного из собеседников в обход интересов другого собеседника или вопреки им Г) развитое чувство «мы», интенсивное, эмоциональное взаимодействие лицом к лицу, доверие и отзывчивость
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	задание_виды деловой коммуникации.docx
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	задание характеристики хорошего и плохого слушателя-1.docx
Задание на отработку техники рефрейминга	задание на отработку техники рефрейминга.docx
Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание"	я-высказывание.docx
Задание на отработку навыков аргументации	Примеры тезисов для доказательства или опровержения: «За одного битого двух небитых дают – и то не берут» (Народная мудрость). «Уж лучше грешным быть, чем грешным слыть...» (Шекспир). За деньги можно купить все, что хочешь.
Задание "Деловое письмо"	Задание_деловое письмо.docx
Подготовка доклада на тему "Почему я могу получить зачет по дисциплине "Деловые коммуникации"	Используя стратегии, тактики и приемы аргументации изученные на лекции, студенту необходимо подготовить список аргументов в пользу его коммуникативной компетентности. Возможно 2 вариант выполнения задания: 1. Выступить на практическом занятии с докладом 2. Оформить аргументы в письменной форме
Деловые игры	
Зачет (промежуточная аттестация)	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
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. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.
3. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.
4. Стернин, И. А. Риторика И. А. Стернин. - Воронеж: Кварта, 2002. - 223 с.

б) дополнительная литература:

1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности Учеб. пособие А. П. Панфилова; Науч. ред. С. А. Сидоров; Санкт-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - СПб.: Общество "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. и др., 2001. - 494 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.
3. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений Учеб. пособие для вузов по экон. специальностям Р. Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 206,[1] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. БИКИ.Издатель: ОАЛ «Всероссийский научно-исследовательский конъюнктурный институт (ВНИИКИ)»
2. Секрет фирмы.Издатель: Издательский дом «Коммерсантъ»
3. Служба PR.Издательский дом «Панорама»
4. Вопросы психологии
5. Развитие личности:

<https://e.lanbook.com/journal/2098?category=3147>

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. — Екатеринбург : УрГПУ, 2014. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129362>

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. — Екатеринбург : УрГПУ,

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Основная литература	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/103741	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Основная литература	Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 92 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/61106 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44932 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Основная литература	Бареев, В.А. Коммуникационный менеджмент: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 239 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63821 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Дополнительная литература	Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2008. — 136 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/9102 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
7	Дополнительная литература	Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44406 — Загл. с	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

		экрана.		
8	Дополнительная литература	Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62355 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
9	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Пуринова, Г. К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Г. К. Пуринова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — ISBN 978-5-94047-561-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63806	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
10	Дополнительная литература	Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 386 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/83778 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
11	Дополнительная литература	Лапшин, А.В. Коммуникации в управлении человеческими ресурсами. [Электронный ресурс] / А.В. Лапшин, Н.В. Гончарова. — Электрон. дан. — Нижний Новгород : ВГУВТ, 2014. — 100 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/60801 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	451 (2)	Мультимедиа: компьютер, проектор
Практические занятия и семинары	561 (2)	Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска
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-

		ПЛИФОС»
--	--	---------