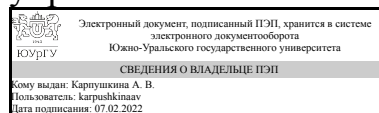


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления



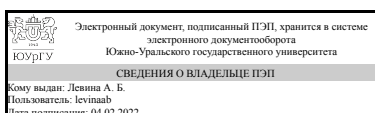
А. В. Карпушкина

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.19 Деловые коммуникации  
для специальности 38.05.02 Таможенное дело  
уровень Специалитет  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Менеджмент

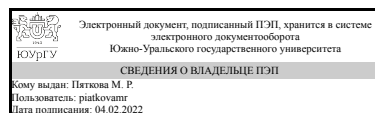
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 25.11.2020 № 1453

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



А. Б. Левина

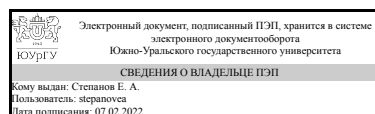
Разработчик программы,  
старший преподаватель



М. Р. Пяткова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель специальности  
к.экон.н., доц.



Е. А. Степанов

## 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

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

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.14 Основы менеджмента, 1.Ф.01 Русский язык и культура речи	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
1.О.14 Основы менеджмента	<p>Знает: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, 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 эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни</p> <p>Умеет: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, 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, эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения</p> <p>Имеет практический опыт: владения основными методами и нормами социального</p>

	взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, принятия организационно-управленческих решений и их оценки; систематизации и учета последствий принятых организационно-управленческих решений, управления собственным временем; приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни
1.Ф.01 Русский язык и культура речи	Знает: особенности коммуникации как вида межличностного и межкультурного общения, специфику устной и письменной форм русского языка; нормы русского языка и правила построения грамотной письменной и устной речи Умеет: создавать устные и письменные тексты в разных жанрах и стилях на русском языке; использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; логически верно и аргументированно использовать устную и письменную речь в личном и профессиональном общении Имеет практический опыт: использования коммуникативных средств для решения задач межличностного и межкультурного общения; владения навыками грамотной письменной и устной речи в деловых коммуникациях, в профессиональной деятельности

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка публичного выступления	13,5	13.5
Подготовка к контрольным работам	6,25	6.25
Составление глоссария	10	10

Подготовка к практическим занятиям	8	8
Выполнение упражнения "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	4	4
Выполнение упражнения "я-сообщение"	4	4
Выполнение практического упражнения "Виды информации и виды коммуникации"	4	4
Составление культурного ассимилятора	10	10
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. Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации. Межкультурные различия в деловой коммуникации	2	2	0	0
2	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Ассертивное поведение в деловой беседе	2	2	0	0
3	Письменная деловая коммуникация	1	0	1	0
4	Коммуникации в команде	1	0	1	0
5	Технологии подготовки и проведения публичного выступления	2	0	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. Коммуникативная компетентность. Гендерные тенденции в деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Использование методологии трансакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Межкультурная коммуникация. Стили коммуникации. Неправильная интерпретация информации при общении из-за культурных различий. Причины неверной интерпретации. Национальные стереотипы	2
2	2	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. Понятие «ассертивность». Внутренние препятствия ассертивности. Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание аргументации. Стратегии и тактики аргументации	2

### 5.2. Практические занятия, семинары

№	№	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-
---	---	---	------

занятия	раздела		во часов
1	3	Принципы и техники эффективного взаимодействия. Виды писем. Электронная письменная деловая коммуникация. Работа с "трудными письмами". Правила хорошего тона в деловой переписке.	1
2	4	Командные роли. Групповые эффекты	1
3	5	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	<p>1. Воронеж, М. В. Техника публичных выступлений : учебное пособие / М. В. Воронеж. — Барнаул : АлтГПУ, 2020. — 152 с. — ISBN 978-5-88210-975-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/176485">https://e.lanbook.com/book/176485</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.</p> <p>2. Стернин, И. А. Риторика И. А. Стернин. - Воронеж: Кварта, 2002. - 223 с.</p> <p>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: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a></p> <p>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: <a href="https://e.lanbook.com/book/175816">https://e.lanbook.com/book/175816</a></p> <p>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-</p>	5	13,5

	библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a>		
Подготовка к контрольным работам	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: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a>	5	6,25
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: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a> 5. Терминологический словарь // Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск :	5	10

	ОмГТУ, 2019. — С. 74-84. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93477">https://e.lanbook.com/book/93477</a>		
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: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> (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. 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a>	5	8
Выполнение упражнения "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва :	5	4



	<p>РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. 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.</p>		
Выполнение упражнения "я-сообщение"	<p>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: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a></p>	5	4
Выполнение практического упражнения "Виды информации и виды коммуникации"	<p>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: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> (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. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с. 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a></p>	5	4
Составление культурного ассимилятора	<p>1. Национальные стили делового общения. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И.</p>	5	10

	<p>Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 251-260. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635_2">https://e.lanbook.com/book/181635_2</a>.          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: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635_3">https://e.lanbook.com/book/181635_3</a>.</p> <p>3. Филиппенко, Е. А. Межкультурная коммуникация: хрестоматия для студентов/ Е. А. Филиппенко. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2007. - 73 с.</p>		
--	--	--	--

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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	Учи- тыва- ется в ПА
1	5	Текущий контроль	Практическое упражнение "Виды информации и виды коммуникации"	1	5	<p>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 5, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок.            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</p>	зачет

						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	
2	5	Текущий контроль	Составление глоссария	1	11	<p>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 11, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>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;</p> <p>Разнообразие и многоплановость представленных в глоссарии терминов и понятий:</p> <p>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;</p> <p>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</p> <p>При составлении глоссария использовано более трех различных источников - 2 балла; При составлении глоссария использовано 1-2 источника -</p>	зачет

					<p>1 балл; При составлении глоссария использовано только один источник - 0 баллов;</p> <p>Оформление глоссария: Глоссарий включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке - 1 балл; Глоссарий не включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке - 0 баллов;</p> <p>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.</p>		
3	5	Текущий контроль	Практическое упражнение "Ответ манипулятору"	1	4	<p>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.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	зачет
4	5	Текущий контроль	Упражнение "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	1	3	<p>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 3,</p>	зачет

					<p>выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>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 хорошего и плохого слушателя определены неверно или с большим количеством ошибок (более 3) - 0 баллов.</p> <p>Дополнение списка характеристик хорошего и плохого слушателя: Список характеристик дополнен своими вариантами - 1 балл; Список характеристик не дополнен своими вариантами - 0 баллов</p>		
5	5	Текущий контроль	Упражнение "я-сообщение"	1	4	<p>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).</p> <p>Максимальное количество баллов 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>Объем выполнения задания:</p> <p>Предложены варианты "я-сообщения" для каждого высказывания - 2 балла;</p> <p>Предложены варианты "я-сообщений" для большинства высказываний - 1 балл;</p> <p>Отсутствуют варианты "я-сообщения" для каждого высказывания - 0 баллов;</p> <p>Правильность выполнения задания:</p> <p>Предложенные "я-сообщения" составлены верно - 2 балла;</p> <p>Предложенные "я-сообщения" составлены по большей части составлены верно (1-2 ошибки) - 1 балл;</p> <p>Представленные "Я-сообщения" составлены неверно - 0 баллов</p>	зачет
6	5	Текущий контроль	Практическое упражнение деловое письмо	1	6	<p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-</p>	зачет

					<p>рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся(утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).  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 (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.</p>		
7	5	Текущий контроль	Задание 1 по теме "Межкультурные различия в деловой коммуникации"	1	4	<p>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 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;</p>	зачет

						Интерпретации невысказанных атрибуций при общении сформулированы неверно - 0 баллов.	
8	5	Текущий контроль	Задание "Культурный ассимилятор"	1	12	<p>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 12, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Соблюдение стилистики и языковых</li> </ul>	зачет

						<p>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</p> <p>• 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</p>	
9	5	Текущий контроль	<p>Задание «Подготовка доклада на тему «Почему я могу получить зачет по дисциплине «Деловые коммуникации»»</p>	2	14	<p>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 14, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Соблюдение стилистики и языковых норм: Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует стилю</p>	зачет



					<p>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.</p> <p>Сила аргументов: Используются только сильные аргументы - 2 балла; Используются сильные и слабые аргументы - 1 балл; Отсутствуют сильные аргументы - 0 баллов.</p> <p>Использование стратегии, тактики и приемов аргументации: Используются стратегии, тактики и приемы аргументации - 2 балла; Не использованы стратегии, тактики и приемы аргументации - 0 баллов.</p> <p>Форма выполнения задания: Выступление с докладом и презентацией на практическом занятии - 2 балла; Письменная форма выполнения задания - 1 балл; Задание не выполнялось - 0 баллов.</p> <p>Сроки выполнения задания: Задание выполнено до начала промежуточной аттестации - 1 балл; Задание выполнено после промежуточной аттестации - 0 баллов</p>		
10	5	Текущий контроль	Контрольные работы по темам дисциплины	1	8	<p>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 (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 0,1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.</p>	зачет
11	5	Текущий контроль	Задание "Анализ группы"	1	4	<p>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</p>	зачет

					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 вопросов 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	5	Промежуточная аттестация	Итоговый рейтинг студента по дисциплине	-	75	В соответствии с "Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания студентов" допускается определять рейтинг обучающегося по дисциплине по результатам текущего контроля (п.2.6). Итоговый рейтинг студента по дисциплине рассчитывается как Rтек+Rбон. 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	<p>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.</p> <p>Рейтинг обучающегося определяется только по результатам текущего контроля ( п.2.6 Положения о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). 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.</p>	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

### 6.3. Оценочные материалы

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			++	++	++	++	++				+	+
УК-5	Знает: основные нормы и принципы делового общения основные принципы делового этикета правила публичного выступления										++		+
УК-5	Умеет: применять основные правила делового общения в практической деятельности; применять приемы риторики и аргументации									++			+
УК-5	Имеет практический опыт: применения эффективного делового общения в практической деятельности; владения практическими навыками публичного выступления								+++				+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. 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

#### б) дополнительная литература:

1. 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.
2. Крысько, В. Г. Социальная психология [Текст] учеб. для вузов В. Г. Крысько. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЭКСМО, 2010. - 684 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. Социальная психология [Текст] хрестоматия сост.: Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2012. - 455, [1] с. ил.

5. Филиппенко, Е. А. Межкультурная коммуникация [Текст] хрестоматия для студентов фак. лингвистики Е. А. Филиппенко ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Лингвистика и межкультур. коммуникация ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2007. - 73, [1] с.

6. Стернин, И. А. Риторика И. А. Стернин. - Воронеж: Кварта, 2002. - 223 с.

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

1. Вестник Московского университета. Серия 19, Лингвистика и межкультурная коммуникация науч. журн.: 16+ Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова (МГУ) журнал. - М.: Издательство Московского университета, 2008-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

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

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

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Серпикова, М. Б. Профессионально-деловое общение: практика устной и письменной коммуникации : учебное пособие / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва : РУТ (МИИТ), 2019. — 434 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/175816">https://e.lanbook.com/book/175816</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства	Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-

		Лань	библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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: <a href="https://e.lanbook.com/book/176485">https://e.lanbook.com/book/176485</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93477">https://e.lanbook.com/book/93477</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. EBSCO Information Services-EBSCOhost Research Databases(бессрочно)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	561 (2)	Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска
Зачет, диф. зачет	561 (2)	Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска
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»
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»

Лекции	451 (2)	Мультимедийное оборудование, компьютер, программное обеспечение
Пересдача	561 (2)	Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска