ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель специальности

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Степанов Е. А.
Пользователь: stepanovea
Дата подписания: 28.02.2025

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.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Максимова Т. В.
Пользователь: maksimovatv
Дата подписания: 27.02.2025

Т. В. Максимова

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Бикоева О. А.
Пользователь: plotnikovaoa
Дата подписания: 25.02.2025

О. А. Бикоева

Челябинск

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.02 Основы российской государственности, 1.О.15 Основы менеджмента, 1.О.01 История России, 1.Ф.01 Русский язык и культура речи, 1.О.04 Иностранный язык	ФД.03 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, 1.О.05 Деловой иностранный язык, ФД.02 Разработка сайтов и Web страниц

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

Дисциплина	Требования
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
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.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.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
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 позицииопределять 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

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
Аудиторные занятия:	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	35,75	35,75
Составление культурного ассимилятора	8	8
Подготовка к контрольным работам	4,25	4.25
Подготовка публичного выступления	9,5	9.5
Составление глоссария	6	6
Подготовка к практическим занятиям	8	8
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 методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии трансакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.	2
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	2

		конфликтные ситуации в деловой коммуникации.	
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
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 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-	2	4,25

	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		
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	2	9,5

	/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		
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: 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	2	6
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		

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	Учи-тыва-ется 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	зачет

						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 самостоятельно - 0 баллов	
2	2	Текущий контроль	Составление гллосария	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	зачет

						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 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	Упражнение	1	3	По итогам выполнения задания студент	зачет

		контроль	"Характеристики хорошего и плохого слушателя"			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 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"	зачет

						составлены по большей части составлены верно (1-2 ошибки) - 1 балл; Представленные "Я-сообщения" составлены неверно - 0 баллов	
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 (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.	зачет
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	зачет

						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.	
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 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	зачет

						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 выносится субъективное суждение — 1 балл; Нет суждения, нет обобщения, вывод не вытекает из	зачет

						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. 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	зачет

						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 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	Проме-жуточная 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			+	+	+	+	+	+	+		+	+
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							+	+	+			+

Типовые контрольные задания по каждому 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: https://e.lanbook.com/book/167589 (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: https://e.lanbook.com/book/175816 (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: https://e.lanbook.com/book/110128 (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181635 (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: https://e.lanbook.com/book/186899 (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: https://e.lanbook.com/book/176485 (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: https://e.lanbook.com/book/93477 (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. 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
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-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

Лекции	451 (2)	Мультимедийное оборудование, компьютер, программное обеспечение