Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 01.11.2023 16:48:00
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан транспортного факультета

_____ /М.Н. Лукьянов/

«01» 08 2022 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# Деловые коммуникации

Направление подготовки
**23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства**

Профиль подготовки
**Автомобили и автомобильный сервис**

Квалификация (степень) выпускника
**Специалист**

Форма обучения
**Очная**

Москва 2022 г.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки специалистов **23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства**

**Программа утверждена на заседании кафедры “Наземные транспортные средства”** «26» июня 2023 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой,
д.т.н., профессор  А.В. Келлер

# Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы ....**Ошибка! Закладка не определена.**
3. Структура и содержание дисциплины..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3.1. Виды учебной работы и трудоемкость..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3.2. Тематический план изучения дисциплины..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3.3. Содержание дисциплины..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий**Ошибка! Закладка не определена.**
3.5. Тематика курсовых проектов (курсовых работ)... **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение.....**Ошибка! Закладка не определена.**
4.1. Нормативные документы и ГОСТы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4.2. Основная литература..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4.3. Дополнительная литература..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4.4. Электронные образовательные ресурсы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Материально-техническое обеспечение..... **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Методические рекомендации ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения..**Ошибка! Закладка не определена.**
6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
7. Фонд оценочных средств ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения .....**Ошибка! Закладка не определена.**
7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения .....**Ошибка! Закладка не определена.**
7.3. Оценочные средства..... **Ошибка! Закладка не определена.**

## 1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

К основным целям освоения дисциплины «Деловые коммуникации» следует отнести формирование и развитие у будущего специалиста комплексной коммуникативной компетенции на русском языке, представляющей собой совокупность знаний, умений, способностей, ценностей и инициатив личности, необходимых для установления межличностного контакта в социально-культурной и профессиональной (учебной, научной, производственной и др.) сферах и ситуациях человеческой деятельности.

К основным задачам освоения дисциплины «Деловые коммуникации» относятся следующие задачи:

– формирование нормированной русской литературной речи, правильной в лексико-семантическом, грамматическом, орфографическом и пунктуационном отношении;

– формирование навыков создания и воспроизведения текстов в сфере научного, делового и профессионального общения;

– формирование навыков и умений, необходимых для подготовки презентаций, защите и представлении своей идеи;

– знакомство с образцами документов, вариантами их композиционной структуры; обучение оформлению и составлению некоторых видов документов;

– формирование навыков создания и воспроизведения текста в сфере делового общения (в частности умения подготовки к деловой беседе, переговорам, интервью, деловой презентации).

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

| **Код и наименование компетенций** | **Индикаторы достижения компетенции** |
|---|---|
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИУК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие с применением современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке.<br>ИУК-4.2. Составляет и редактирует документацию с целью обеспечения академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке. |
| ПК-3<br>Способен управлять персоналом сервисного центра | ИПК-3.1<br>Определяет требования к компетентности сотрудников сервисного центра;<br>ИПК-3.2<br>Разрабатывает системы набора, обучения и мотивации сотрудников;<br>ИПК-3.3<br>Определяет потребность в обучении персонала сервисного центра;<br>ИПК-3.4<br>Проводит интервью в процессе найма персонала сервисного центра. |

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к числу элективных профессиональных учебных дисциплин, предлагаемых обучающимся в блоке дисциплин Б1

основной образовательной программы специалитета. Дисциплина «Деловые коммуникации» наряду с другими дисциплинами гуманитарного цикла является составной частью гуманитарной подготовки студентов, дисциплина является первым этапом формирования коммуникативных способностей студентов и обучения вербального и невербального взаимодействия в сфере будущей профессии.

«Деловые коммуникации» логически и содержательно-методически связаны со следующими дисциплинами и практиками ООП:

– Иностранный язык;
– История;
– Правоведение;
– Культурология.

## 3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (36 часов аудиторной работы и 108 часов самостоятельной работы) в 9 семестре V курса.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

### 3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

3.1.1.Очная форма обучения

| № п/п | Вид учебной работы | Количество часов | Семестры |
|---|---|---|---|
| | | | 1 семестр |
| **1** | **Аудиторные занятия** | **36** | **36** |
| | В том числе: | | |
| 1.1 | Лекции | 18 | 18 |
| 1.2 | Семинарские/практические занятия | 18 | 18 |
| **2** | **Самостоятельная работа** | **108** | **108** |
| | В том числе: | | |
| 2.2 | Самостоятельное изучение | 108 | 108 |
| | | | |
| **3** | **Промежуточная аттестация** | | |
| | Зачет/диф.зачет/экзамен | | зачет |
| | **Итого** | **144** | **144** |

### 3.2 Тематический план изучения дисциплины

(по формам обучения)

***Примечание Тематический план размещён в приложении 1 к рабочей программе.**

3.2.1. Очная форма обучения

| № п/п | Разделы/темы дисциплины | Трудоемкость, час | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | | Самостоятельная работа |
| | | | Лекции | Семинарские/ практические занятия | Лабораторные занятия | Практическая подготовка | |
| **1** | | | | | | | |
| | Раздел 1. Коммуникация как процесс | | 2 | 2 | | | 14 |
| | Раздел 2. Вербальные и невербальные средства общения | | 2 | 2 | | | 14 |
| | Раздел 3. Письменная официально-деловая коммуникация | | 2 | 2 | | | 14 |
| | Раздел 4. Реклама в деловой коммуникации | | 2 | 2 | | | 14 |
| | Раздел 5. Устные формы делового общения | | 2 | 2 | | | 14 |
| | Раздел 6. Конфликтные ситуации в деловом общении | | 2 | 2 | | | 14 |
| | Раздел 7. Публичное выступление как форма делового общения | | 4 | 4 | | | 14 |
| | Раздел 8. Искусство презентации | | 2 | 2 | | | 10 |
| | **Итого** | | **18** | **18** | | | **108** |

## 3.3 Содержание дисциплины

**Раздел 1. Коммуникация как процесс.**

Введение. Предмет, задачи и содержание дисциплины. Структура курса, его место и роль в подготовке специалиста, связь с другими дисциплинами. Коммуникация как процесс. Виды коммуникации. Законы общения. Правила и приемы речевого воздействия. Виды комплиментов.

**Раздел 2. Вербальные и невербальные средства общения.**

Виды слушания: рефлексивное и нерефлексивное. Стили слушания. Классификация невербальных средств общения. Функции.

**Раздел 3. Письменная официально-деловая коммуникация.**

В данном разделе рассматриваются стилевые и языковые особенности оформления документов. Языковые формулы официальных документов. Реквизиты: понятие, классификация, виды. Подстили и жанры документов.

**Раздел 4. Реклама в деловой коммуникации.**

В четвертом разделе студенты знакомятся с языковыми средствами и приемами создания рекламного текста. Соотношение вербальных и невербальных компонентов в рекламе. Рекламные деловые письма и их особенности.

**Раздел 5. Устные формы делового общения.**

Принципы выделения устных форм делового общения. Принципы эффективного делового общения. Деловая беседа: условия, возможности, особенности. Собеседование как вид деловой беседы. Деловое совещание: особенности, структура, подготовка. Деловые переговоры: виды, способы проведения, структура и организация, роли участников.

**Раздел 6. Конфликтные ситуации в деловом общении.**

В данном разделе рассматриваются типы конфликтов. Причины возникновения. Стадии конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

**Раздел 7. Публичное выступление как форма делового общения.**

В разделе 7 студенты знакомятся с алгоритмом публичного выступления: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Аргументация. Виды аргументов. Анализ эффективности публичного выступления

**Раздел 8. Искусство презентации.**

В данном разделе анализируются технологии сжатия текста при подготовке письменного текста презентации. Обучение технологии составления текстового сопровождения презентации.

### 3.4 Тематика семинарских/практическихзанятий

3.4.1.Семинарские/практические занятия

Семинар 1. Коммуникация как процесс.
Семинар 2. Вербальные и невербальные средства общения.
Семинар 3. Письменная деловая коммуникация.
Семинар 4. Реклама в деловом общении.
Семинар 5. Устное деловое общение.
Семинар 6. Конфликтные ситуации в деловом общении.
Семинар 7. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.
Семинар 8. Презентационная речь как разновидность публичной речи.

### 3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Курсовые работы/проекты не предусмотрены

## 4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

### 4.1 Нормативные документы и ГОСТы

### 4.2 Основная литература

1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 3-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (Бакалавриат).

2. Исаева Н.В., Чирич И.В. Основы делового общения: учебно-методическое пособие / Н.В. Исаева, И.В. Чирич. – М.: Московский Политех, 2019. – 100 с.

3. Стилистика и культура русской речи: Учебник / Т.Я. Анохина, О.П. Гонтарева и др.; Под ред. проф. Т.Я. Анохиной. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 320 с.

4. Сурикова, Т.И. Русский язык и культура речи: учебник / Сурикова, Т.И., Клушина, Н.И. – М.: Юрайт, 2013. – 239 с.

### 4.3 Дополнительная литература

1.1. Колесникова, Н.А. Деловое общение в тестах и интервью: учебное пособие / Н.А. Колесникова, Л.А Томашевская. – М.: Флинта, 2017. – 216 с.

2. Мальханова, И.А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера: учебное пособие / И.А. Мальханова. – М.: Проспект, 2017. – 176 с.

3. Самохвалова, А.Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие / А.Г. Самохвалова. – М.: Речь, 2012. – 333 с.

4. Смирнов, Г. Этика деловых отношений: учебник / Г. Смирнов. - М.: Проспект, 2015.- 272 с.

5. Стилистика и культура русской речи: учебник / О.П. Гонтарева, Е.И. Дашевская, О.А. Змазнева и др.; под ред. Т.А. Анохиной. - М.: Форум - Инфра-М, 2015. - 320 с.

### 4.4 Электронные образовательные ресурсы

Проведение занятий и аттестаций возможно в дистанционном формате с применением системы дистанционного обучения университета (СДО-LMS) на основе разработанных кафедрой электронных образовательных ресурсов (ЭОР) по всем разделам программы.

| Название ЭОР | |
|---|---|
| Основы деловой коммуникации | https://lms.mospolytech.ru/course/view.php?id=1520 |

Разработанные ЭОР включают тренировочные и итоговые тесты.

Порядок проведения работ в дистанционном формате устанавливается отдельными распоряжениями проректора по учебной работе и/или центром учебно-методической работы.

**Интернет-источники**

1. Справочно-информационный портал Грамота**.ру** [Электронный ресурс]. URL: http://www. gramota.ru/

1. Ресурс «Культура письменной речи» [Электронный ресурс]. URL: http://www.gramma.ru/

2. Русский филологический портал. Philology.ru [Электронный ресурс]. URL: http://www.philology.ru/

3. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. [Электронный ресурс]. URL: http://lib.ru/DPEOPLE/fisher.txt

4. Анализ текста публичной речи: http://www.litsoch.ru/referats/read/63040/

5. Документооборот [Электронный ресурс]. URL: http://working-papers.ru.

6. Искусство эффективного делового общения: [Электронный ресурс]. URL: http://www.market-pages.ru/psixologiydel/17.html

7. Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие [Электронный ресурс]. URL: http://www.classs.ru/library/node/224

8. Латкина Т.В. Деловой русский язык: учебное пособие. - Волгоград, 2012: [Электронный ресурс]. URL: http://www.kti.ru/data/2692/Деловой%20русский%20язык.pdf

9. Особенности русского делового общения [Электронный ресурс]. URL: http://www.nnre.ru/delovaja_literatura/delovoi_yetiket_pochemu_nuzhno_vesti_sebja_tak_a_ne_inache/p4.php#metkadoc7

10. Ращевская Е.П. Деловой русский язык. Кострома, 2012. [Электронный ресурс].URL: http://www.kstu.edu.ru/univer/misc/Учебное%20пособие.%20%20Деловой%20русский%20язык.pdf

11. Самопрезентация и резюме: [Электронный ресурс]. URL: http://www.ronl.ru/referaty/sociologiya/201772/

12. Самопрезентация: о себе кратко и красиво. Творческая и красивая самопрезентация педагога: [Электронный ресурс]. URL: http://fb.ru/article/133658/samoprezentatsiya-o-sebe-kratko-i-krasivo-tvorcheskaya-i-krasivaya-samoprezentatsiya-pedagoga

13. Самопрезентация: [Электронный ресурс]. URL: http://www.secreti.info/p48m.html

14. Этика деловых отношений в разных культурах [Электронный ресурс]. URL: http://studbooks.net/603227/etika_i_estetika/etika_delovyh_otnosheniy_raznyh_kulturah

15. Эффективные коммуникации в организации: [Электронный ресурс]. URL: http://www.training-3000.com.ua/poleznye-resusrsy/stati/22-comunicacii/118-effectivnye-comunikacii-v-organizacii

### 4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

### 4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

**Перечень ресурсов сети Интернет, доступных для освоения дисциплины:**

| | Наименование | Ссылка на ресурс | Доступность |
|---|---|---|---|
| **Электронно-библиотечные системы** | | | |
| | Лань | https://e.lanbook.com/ | Доступна в сети Интернет без ограничений |
| | IPR Books | https://www.iprbookshop.ru/ | Доступна в сети Интернет без ограничений |
| **Профессиональные базы данных** | | | |
| | База данных научной электронной библиотеки (eLIBRARY.RU) | http://www.elibrary.ru | Доступно |
| | Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая инаукометрическая (библиометрическая) база данных | http://webofscience.com | Доступно |

## 5. Материально-техническое обеспечение

Для проведения лекционных занятий необходимы аудитории, оснащенные мультимедийными проекторами и экранами.

## 6. Методические рекомендации

Методика преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий:

– аудиторные занятия: лекции, семинарские занятия, тестирование;

– внеаудиторные занятия: самостоятельное изучение отдельных вопросов.

**Образовательные технологии**

Возможно проведение занятий и аттестаций в дистанционном формате с применением системы дистанционного обучения университета (СДО-LMS) на основе разработанных

кафедрой «Гуманитарные дисциплины» электронных образовательных ресурсов (ЭОР) (см. п. 4.4).

Порядок проведения работ в дистанционном формате устанавливается отдельными распоряжениями проректора по учебной работе и/или центром учебно-методической работы.

## 6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

6.1.1. Преподаватель организует преподавание дисциплины в соответствии с требованиями «Положения об организации образовательного процесса в Московском политехническом университете и его филиалах», утверждённым ректором университета.

6.1.2. На первом занятии преподаватель доводит до сведения студентов содержание рабочей программы дисциплины (РПД) и предоставляет возможность ознакомления с программой.

6.1.3. Преподаватель особенно обращает внимание студентов на:

– виды и формы проведения занятий по дисциплине, включая порядок проведения занятий с применением технологий дистанционного обучения и системы дистанционного обучения университета (СДО Мосполитеха);

– виды, содержание и порядок проведения текущего контроля успеваемости в соответствии с фондом оценочных средств;

– форму, содержание и порядок проведения промежуточной аттестации в соответствии с фондом оценочных средств, предусмотренным РПД.

6.1.4. Доводит до сведения студентов график выполнения учебных работ, предусмотренных РПД.

6.1.5. Необходимо с самого начала занятий рекомендовать студентам основную и дополнительную литературу и указать пути доступа к ней.

6.1.6. В начале или в конце семестра дать список вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамену или зачёту).

6.1.7. Рекомендуется факт ознакомления студентов с РПД и графиком работы письменно зафиксированный подписью студента в листе ознакомления с содержание РПД.

6.1.8. Преподаватели, ведущий лекционные и практические занятия, должны согласовывать тематический план практических занятий, использовать единую систему обозначений, терминов, основных понятий дисциплины.

6.1.9. При подготовке **к семинарскому занятию** по перечню объявленных тем преподавателю необходимо уточнить план их проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с перечнем вопросов по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Применяя фронтальный опрос дать возможность выступить всем студентам, присутствующим на занятии.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Выдать задания для самостоятельной работы по подготовке к следующему занятию.

Возможно проведение занятий и аттестаций в дистанционном формате с применением системы дистанционного обучения университета (СДО-LMS). Порядок проведения работ в дистанционном формате устанавливается отдельными распоряжениями проректора по учебной работе и/или центром учебно-методической работы.

## 6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1.2.1. Студент с самого начала освоения дисциплины должен внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины.

1.2.2. Студенту необходимо составить для себя график выполнения учебных работ, предусмотренных РПД с учётом требований других дисциплин, изучаемых в текущем семестре.

1.2.3. При проведении занятий и процедур текущей и промежуточной аттестации с использованием инструментов информационной образовательной среды дистанционного образования университета (LMS Мосполитеха) как во время контактной работы с преподавателем, так и во время самостоятельной работы студент должен обеспечить техническую возможность дистанционного подключения к системам дистанционного обучения. При отсутствии такой возможности обсудить ситуацию с преподавателем дисциплины.

1.2.4. В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия.

1.2.5. При подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии студент должен уметь работать с источниками. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль студента: собрать и изучить литературу по теме; составить план или графическую структуру сообщения; выделить основные понятия; ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; оформить текст письменно (если требуется); сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

1.2.6. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint.

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию.

Докладчики должны знать и уметь:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия;
- дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;
- четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

1.2.7. Самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий. Цель самостоятельной работы – практическое усвоение студентами вопросов, рассматриваемых в процессе изучения дисциплины.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы:

– самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины;

– подготовка к лекционным занятиям;

– подготовка к семинарам и практическим занятиям;

– оформление отчетов по выполненным лабораторным работам и подготовка к их защите.

Для выполнения любого вида самостоятельной работы необходимо пройти следующие этапы:

– определение цели самостоятельной работы;

– конкретизация познавательной задачи;

– самооценка готовности к самостоятельной работе;

– выбор адекватного способа действия, ведущего к решению задачи;

– планирование работы (самостоятельной или с помощью преподавателя) над заданием;

- осуществление в процессе выполнения самостоятельной работы самоконтроля (промежуточного и конечного) результатов работы и корректировка выполнения работы;

– рефлексия;

– презентация самостоятельной работы.

1.2.8. Подготовка к зачетно-экзаменационной сессии, сдача зачета является также самостоятельной работой студента.

Основное в подготовке к сессии – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет.

Недостаточная активность студента на занятиях, пропуск лекций, невнимательность, недостаточная подготовка к сессии и невладение материалом в полной мере может привести к отчислению из учебного заведения.

## 7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 2 к рабочей программе и включает разделы:

7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

7.3. Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

7.3.2. Промежуточная аттестация

*Приложение 2*

# Раздел 7 РПД - ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

# ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## «Деловые коммуникации»

Для всех направлений подготовки

## 7. Фонд оценочных средств

В процессе обучения в течение семестра используются оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций. Применяются следующие оценочные средства:тест, защита лабораторных работ, экзамен.

Обучение по дисциплине«Деловые коммуникации» направлено на формирование уобучающихся следующих компетенций:

| **Код и наименование компетенций** | **Индикаторы достижения компетенции** |
|---|---|
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИУК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие с применением современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке.<br>ИУК-4.2. Составляет и редактирует документацию с целью обеспечения академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке. |
| ПК-3<br>Способен управлять персоналом сервисного центра | ИПК-3.1<br>Определяет требования к компетентности сотрудников сервисного центра;<br>ИПК-3.2<br>Разрабатывает системы набора, обучения и мотивации сотрудников;<br>ИПК-3.3<br>Определяет потребность в обучении персонала сервисного центра;<br>ИПК-3.4<br>Проводит интервью в процессе найма персонала сервисного центра. |

## 7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

| № ОС | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
|---|---|---|---|
| 1 | Деловая и/или ролевая игра | Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально - ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональныезадачи. | Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре |
| 2 | Кейс-задача | Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. | Задания для решения кейс-задачи |
| 3 | Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты | Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. | Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, |
| 4 | Портфолио | Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах. | Структура портфолио |
| 5 | Реферат | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. | Темы рефератов |
| 6 | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющаяавтоматизировать процедуру измерения уровня знаний и уменийобучающегося. | Фонд тестовых заданий |
| 7 | Зачет | Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |

## 7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

**Форма промежуточной аттестации: зачет.**

**Обязательными условиями подготовки студента к промежуточной аттестации** является выполнение и защита студентом семинарских работ, предусмотренных рабочей программой и прохождение всех промежуточных тестов не ниже, чем на 70% правильных ответов. Промежуточные тестирования могут проводится как в аудитории Университета под контролем преподавателя, так и дистанционном формате на усмотрение преподавателя.

| **Шкала оценивания** | **Описание** |
|---|---|
| Зачтено | Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| Не зачтено | Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |

## 7.3 Оценочные средства

### 7.3.1.Вопросы для подготовки к зачету

1. Характеристика и содержание общения.
2. Основные законы общения и их специфика.
3. Виды общения.
4. Вербальные средства общения и их виды.
5. Невербальная коммуникация и ее специфика.
6. Понятие делового общения. Основные характеристики делового общения.
7. Официально-деловой стиль как разновидность функциональных стилей языка: сфера функционирования, доминанты стиля.
8. Специфика письменного делового общения. Типичные ошибки в письменной деловой речи.
9. Нормы русского литературного языка и их использование в официально-деловом стиле. Типичные ошибки в документах.
10. Правила составления деловых документов: заявление, резюме, автобиография.
11. Требования, предъявляемые к деловой речи. Культура речи в деловом общении.
12. Реклама в деловом общении. Функции, цели и виды рекламы. Языковые особенности рекламных текстов.
13. Деловые рекламные письма и их специфика.
14. Формы делового общения и их краткая характеристика: деловая беседа, деловое совещание, переговоры, телефонный разговор.
15. Деловая беседа и ее составляющие.

16. Специфика собеседования при приеме на работу.
17. Деловое совещание и его типы. Этапы подготовки к деловому совещанию.
18. Деловые переговоры как основная форма делового взаимодействия. Основные методы проведения переговоров.
19. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам
20. Телефонные переговоры. Правила ведения деловых телефонных переговоров.
21. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
22. Слушание и его виды.
23. Конфликты. Конфликты в деловом общении.
24. Стили поведения в конфликтной ситуации.
25. Способы управления конфликтами.
26. Деловые публичные выступления и их виды.
27. Принципы построения публичной речи.
28. Основные этапы подготовки публичного выступления.
29. Личность оратора. Оратор и аудитория.
30. Презентация и её эффективность.

**Назначение**: используются для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации».

**Критерии оценки:**

**«зачтено»** – знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ как на основные вопросы, так и на дополнительные. Студент свободно владеет научной терминологией. Ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу, логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в вопросе. Ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок. Ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной речевой практики. Студент демонстрирует умение аргументированно вести диалог и научную дискуссию;

**«не зачтено»** – обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части курса. Содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые учащийся не может исправить самостоятельно. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию зачета студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

**7.3.2 Вопросы для коллоквиумов, собеседования.**

1. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
2. Особенности российского делового стиля. Преимущества и недостатки.
3. Проблема коммуникативной компетенции современного делового человека.
4. Речь – лучший паспорт человека? Почему овладение искусством общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься?
5. Говорит ли вам что-нибудь о респонденте его письменная речь и какие его характеристики вы можете определить по ней.
6. Имидж делового человека и его составляющие.
7. Особенности западного и восточного делового дискурса.
8. Что вам нужно для того, чтобы стать «гением переговоров»?
9. Компромисс в переговорах: разумное решение или потеря?
10. Проблемы соблюдение норм культуры речи и этических норм в современной рекламе.

**Критерии оценки:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, который демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не в состоянии грамотно и четко сформуливать вопрос к оппоненту или не участвует в обсуждении.

**7.3.3. Темы для выступлений на семинарах:**

1.Заимствования в современной молодежной речи.
2.Невербальные средства устной коммуникации.
3.Слово и жест в публичных выступлениях.
4.Деловой стиль устной речи.
5.Язык деловой переписки.
6.Проблема экологии слова.
9. Об особенностях речи мужчин и женщин
10.Есть ли речевой этикет в интернете?
11.Стратегии и тактики спора.
12. Моя стратегия и тактика при ведении важных деловых переговоров.
13. Страх общественного мнения: влияние на переговорный процесс.
14. Манипуляции в переговорах: разбор примеров.
15. Страх публичных выступлений: кейсы из жизни и приемы противодействия.

**Критерии оценивания**:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснована, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области. Студент работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

– оценка «хорошо» выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснована, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области.

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылался на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

**Приложение 1**

**Тематический план содержания дисциплины «Деловые коммуникации»**
**по направлению подготовки**
**Для всех направлений подготовки**

**Образовательная программа (профиль подготовки)**
**Форма обучения: очная**
**Год набора: 2022**
Специалист

| n/n | Раздел | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах | | | | | Виды самостоятельной работы студентов | | | | | Формы аттестации | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Л | П/С | Лаб | СРС | КСР | К.Р. | К.П. | РГР | Реферат | К/р | Э | З |
| 1. | Введение. Предмет, задачи и содержание дисциплины. Структура курса, его место и роль в подготовке специалиста, связь с другими дисциплинами.Коммуникация как процесс. Виды коммуникации. Законы общения. Правила и приемы речевого воздействия. Виды комплиментов. | 2 | 1-2 | 2 | 2 | | 14 | | | | | | | | |
| 2. | Вербальные и невербальные средства общения. Виды слушания: рефлексивное и нерефлексивное. Стили слушания. Классификация | 2 | 3-4 | 2 | 2 | | 14 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | невербальных средств общения. Функции. | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Письменная официально-деловая коммуникация. Стилевые особенности. Языковые особенности оформления документов. Языковые формулы официальных документов. Реквизиты: понятие, классификация, виды. Подстили и жанры документов. | 2 | 5-6 | 2 | 2 | | 14 | | | | | | | | |
| 4. | Реклама в деловой коммуникации. Языковые средства и приемы создания рекламного текста. Соотношение вербальных и невербальных компонентов в рекламе. Рекламные деловые письма и их особенности. | 2 | 7-8 | 2 | 2 | | 14 | | | | | | | | |
| 5. | Принципы выделения устных форм делового общения. Принципы эффективного делового общения. Деловая беседа: условия, возможности, особенности. Собеседование как вид деловой беседы. Деловое совещание: особенности, структура, подготовка. Деловые переговоры: виды, способы проведения, структура и организация, роли участников. | 2 | 9-10 | 2 | 2 | | 14 | | | | | | + | | |
| 6. | Конфликтные ситуации в деловом общение. Их типы. Причины возникновения. Стадии конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. | 2 | 11-12 | 2 | 2 | | 14 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Публичное выступление как форма делового общения. Публичное выступление: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Аргументация. Виды аргументов. Анализ эффективности публичного выступления. | 2 | 13-14 | 4 | 4 | | 14 | | | | | | + | | |
| 8. | Искусство презентации. Обучение технологии сжатия текста при подготовке письменного текста презентации. Обучение технологии составления текстового сопровождения презентации. | 2 | 15-16 | 2 | 2 | | 10 | | | | | | | | |
| | Итого: | | | 18 | 18 | | 108 | | | | | + | + | | + |