

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра автоматизированных систем управления

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН АВТФ

к.т.н. Рева И. Л.

“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Деловые коммуникации

Образовательная программа: 09.03.03 Прикладная информатика, профиль: Прикладная информатика в экономике

Курс: 4, семестр : 7

Факультет автоматики и вычислительной техники,

		Семестр
№	Вид деятельности	7
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	45
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	13
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	7
10	Самостоятельная работа, час.	63
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 09.03.03 Прикладная информатика

ФГОС введен в действие приказом №207 от 12.03.2015 г. , дата утверждения: 27.03.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Факультативные дисциплины, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 09.03.03 Прикладная информатика

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

АСУ, протокол заседания кафедры №7 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета автоматизации и вычислительной техники, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Курчиева Г. И.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.т.н. Гриф М. Г.

Ответственный за образовательную программу:

профессор Мезенцев Ю. А.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; в части следующих результатов обучения:
з2. знать особенности делового общения на русском и иностранном языках
Компетенция ФГОС: ОПК.4 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; в части следующих результатов обучения:
з2. знать сущность и значение информации в развитии современного общества, опасности и угроз, возникающие в этом процессе
у8. уметь проводить библиографическую и информационно-поисковую работы, использовать ее результаты при решении профессиональных задач и оформлении научных трудов

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Деловые коммуникации</i>	
ОПК.4.з2 знать сущность и значение информации в развитии современного общества, опасности и угроз, возникающие в этом процессе	
1. знает сущность и значение информации в развитии современного общества, опасности и угроз, возникающие в этом процессе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.4.у8 уметь проводить библиографическую и информационно-поисковую работы, использовать ее результаты при решении профессиональных задач и оформлении научных трудов	
2. уметь проводить библиографическую и информационно-поисковую работы, использовать ее результаты при решении профессиональных задач и оформлении научных трудов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.з2 знать особенности делового общения на русском и иностранном языках	
3. знать особенности делового общения на русском и иностранном языках	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Коммуникативная компетентность специалиста				
1. Вербальные средства в деловой коммуникации	1	2	1	Вербальные и невербальные
2. Коммуникативные барьеры	1	2	2	Барьеры восприятия
3. Невербальные средства в деловой коммуникации	1	2	3	Виды слушания
4. Конфликт в деловой коммуникации	1	2	1	Коммуникативные барьеры
5. Коммуникативные барьеры	1	2	2	Невербальные средства

6. Невербальные средства в деловой коммуникации	1	2	3	Конфликт
7. Конфликт в деловой коммуникации	1	2	1	Деловая беседа
Дидактическая единица: Формы деловой коммуникации				
8. Деловая беседа	1	2	2	Методы стимулирования
9. Деловые переговоры	1	2	3	Переговоры

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации				
1. Основные понятия	1	2	1, 2, 3	Понятие деловой коммуникации
2. Механизмы восприятия	1	2	2, 3	Психолого-коммуникативные особенности
3. Коммуникативные барьеры	1	2	2, 3	Типы коммуникативных личностей
4. Невербальные средства в деловой коммуникации	1	2	1, 2, 3	Коммуникативная компетентность
5. Виды слушаний	0	2	2, 3	Приемы слушания
6. Эмпатия	0	2	2, 3	Рефлексия
7. Деловая беседа	0	2	1, 2, 3	Особенности собеседования
8. Методы стимулирования	0	2	2, 3	Приемы и способы стимулирования
9. Компетентность в деловой коммуникации	0	2	2, 3	Модели и методы

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 7				
1	Контрольные работы	1, 2, 3	5	0
Две контрольные работы выполняются студентами в аудитории по заданиям преподавателя: Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3	11	3
Работа с рекомендуемой литературой: Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана.				
3	Дополнительная учебная деятельность	1, 2, 3	22	2

Поощряется самостоятельная работа студентов в виде разработки индивидуальных заданий: Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана.				
4	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	25	2
Выполнение тестов и сдача игровых ситуаций: Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 7		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	10	20
Контролирующие материалы приводятся в "Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана."		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
Контролирующие материалы приводятся в "Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана."		
<i>Контрольные работы:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОК.5	зн. знать особенности делового общения на русском и иностранном языках	+	+
ОПК.4	зн. знать сущность и значение информации в развитии современного общества, опасности и угроз, возникающие в этом процессе	+	+
	ум. уметь проводить библиографическую и информационно-поисковую работы, использовать ее результаты при решении профессиональных задач и оформлении научных трудов	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата [по экономическим направлениям и специальностям] / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева ; Нац. исслед. ун-т "Высш. шк. экономики". - Москва, 2015. - 323, [1] с. : ил. - Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru.
2. Шарков Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации : учебник [для вузов по специальности "Связи с общественностью"] / Ф. И. Шарков ; Междунар. акад. бизнеса и упр., Ин-т соврем. коммуникац. систем и технологий. - Москва, 2014. - 487 с.
3. Курчеева Г. И. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://ciu.nstu.ru/fulltext/unofficial/2012/lib_1394_1326431887.doc. - Загл. с экрана.
4. Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : конспект лекций / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000180044. - Загл. с экрана.
5. Курчеева Г. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208509. - Загл. с экрана.
6. Курчеева Г. И. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. И. Курчеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182904. - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Калиничева Ю. В. Эффективность деловых коммуникаций в управлении персоналом издательской организации / Ю. В. Калиничева // Социально-гуманитарные знания. - 2013. - № 2. - С. 355-359.
2. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия : [учебное пособие / ред.-сост. Д. Я. Райгородский]. - Самара, 2007. - 767 с. : ил., табл.
3. Стратегический менеджмент : учебное пособие / НОУ ВПО Мок. акад. предпринимательства при Правительстве Москвы, Благовещ. фил. ; [авт.-сост.: М. И. Горевая и др.]. - Новосибирск, 2010. - 201, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2010/gorevaya.pdf>

4. Курчиева Г. И. Менеджмент [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ по направлению 080500 Бизнес-информатика] / Г. И. Курчиева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182898. - Загл. с экрана.

Интернет-ресурсы

1. Розумная Н. В. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Н. В. Розумная ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2016. - Режим доступа : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230403. - Загл. с экрана.

2. Федеральная служба государственной статистики (Росстат)[Электронный ресурс] : официальный интернет-ресурс. - Федеральная служба государственной статистики, 1999-2017. - Режим доступа : <http://www.gks.ru>. - Загл. с экрана.

3. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

5. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

6. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>

7. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана.

2. Розумная Н. В. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Н. В. Розумная ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230403. - Загл. с экрана.

3. Курчиева Г. И. Менеджмент: лекции и материалы для подготовки к семинарским занятиям [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. И. Курчиева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000179832. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	для чтения лекций

Новосибирск 2017

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Деловые коммуникации приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	у4. уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в сфере профессиональной деятельности на русском и иностранном языке	Виды слушаний Деловые переговоры Коммуникативные барьеры Невербальные средства в деловой коммуникации	Контрольная работа выполняется в виде описания самопрезентации	Зачет выполняется тест и дополнительные вопросы с 1 по 5
ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами	з1. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	Виды слушаний Деловая беседа Конфликт в деловой коммуникации Невербальные средства в деловой коммуникации Основные понятия	Контрольная работа выполняется в виде описания резюме (на основе сайтов по трудоустройству)	Зачет выполняется тест и дополнительные вопросы с 6 по 10
ОПК.2	у1. уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения	Вербальные средства в деловой коммуникации Виды слушаний Деловая беседа Деловые переговоры Коммуникативные барьеры Компетентность в деловой коммуникации Конфликт в деловой коммуникации Механизмы восприятия Невербальные средства в деловой коммуникации	Контрольная работа выполняется в виде описания деловой беседы	Зачет выполняется тест
ПК.19/НИ умение готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований	з1. знать состав информации и перечень источников информации необходимой для профессиональной деятельности	Деловые переговоры Механизмы восприятия Невербальные средства в деловой коммуникации Эмпатия	Контрольные выполняется в виде описания переговоров	Зачет выполняется тест

ПК.19/НИ	з2. знать стандарты библиографического описания ресурсов	Компетентность в деловой коммуникации	Контрольные в виде описания и оформления договоров	Зачет Вопросы с 10 по 16
ПК.19/НИ	у2. уметь использовать современные информационно-поисковые системы	Деловая беседа Коммуникативные барьеры Невербальные средства в деловой коммуникации	Контрольные в виде описания и оформления договоров	Зачет Вопросы с 10 по 16
ПК.19/НИ	у3. уметь подготавливать отчёты по оценке деятельности и развитию предприятия	Вербальные средства в деловой коммуникации Деловая беседа Коммуникативные барьеры Основные понятия	Контрольные работы по описанию подготовки и проведению совещания	Зачет Вопросы с 17 по 34

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 1 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.5, ОПК.2, ПК.19/НИ.

Зачет проводится в устной форме, тестам и дополнительным вопросам.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 1 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.5, ОПК.2, ПК.19/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание

курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Порядок определения рейтинга студента по дисциплине

Рейтинг студента по дисциплине является основой для выставления итоговой оценки по дисциплине в «буквенной» форме в соответствии с 15-уровневой шкалой оценок ECTS, а также в традиционной форме (четырёхуровневая шкала либо «зачтено»). Итоговая оценка в двух формах проставляется в ведомость и зачетную книжку студента.

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценки			
«Отлично» – работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	98–100	A+	ОТЛИЧНО	зачтено		
	93–97	A				
	90–92	A–				
«Очень хорошо» – работа хорошая, уровень выполнения отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	87–89	B+				
	83–86	B				
	80–82	B–				
«Хорошо» – уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	77–79	C+				
	73–76	C				
	70–72	C–	удовлетворительно			

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценки	
«Удовлетворительно» – уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	67–69	D+	удовлетворительно	зачтено
	63–66	D		
	60–62	D–		
«Посредственно» – работа слабая, уровень выполнения не отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	50–59	E		
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	25–49	FX	неудовлетворительно	незачтено
«Неудовлетворительно» (без возможности пересдачи) – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	0–24	F		

Паспорт зачета

по дисциплине «Деловые коммуникации», 1 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по тестам. Первый вопрос выбирается из диапазона вопросов с 1 по 5, второй вопрос из диапазона вопросов с 6 по 15 (список вопросов приведен ниже). В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Пример теста для зачета

Вопрос № 1 Коммуникация – это

- 1) обмен идеями;
- 2) **общение;**
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) стилистическое оформление речи.

Вопрос № 2 Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) **инструментальная;**
- 2) поэтическая;
- 3) **интегративная;**
- 4) магическая;
- 5) **функция социального контроля.**

2. Критерии оценки

- Ответ на тест для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 25 *баллов*.
- Ответ на билет (тест) для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает не принципиальные ошибки, например, вычислительные, оценка составляет 65 *баллов*.
- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи, оценка составляет 75 *баллов*.

- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи, оценка составляет 90 баллов.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 65 баллов (из 100 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопросы к зачету:

1. Понятие, виды и принципы делового общения.
2. Виды делового общения.
3. Специфика делового взаимодействия.
4. Особенности корпоративного делового общения.
5. Особенности формирования вербального имиджа.
6. Способы формирования вербального имиджа.
7. Самопрезентация.
8. Психологические основы самопрезентации.
9. Виды диалогического делового общения.
10. Деловой разговор и деловая беседа.
11. Групповые формы делового общения: деловые переговоры, деловое совещание.
12. Особенности телефонного разговора.
13. Неформальное деловое общение.
14. Виды монологического общения в деловой сфере.
15. Публичное выступление:
 - особенности публичной речи;
 - каким должен быть оратор;
 - требования к публичной речи;
 - подготовка к публичной речи;
 - структура публичного выступления.
16. Особенности невербальной коммуникации.
17. Виды невербальной коммуникации.
18. Средства невербальной коммуникации.
19. Жесты и мимика в невербальной коммуникации.
20. Этика и этикет в деловом общении.
21. Принципы делового этикета.
22. Психология делового общения.
23. Способы установления психологического контакта и способы воздействия.
24. Стили общения.
25. Психологические барьеры и способы их преодоления.
26. Понятие проекта.
27. Признаки проекта.
28. Структура презентации проекта.
29. Особенности презентации.
30. Принципы презентационной речи.
31. Общие принципы деловой коммуникации.
32. Национальные особенности деловой коммуникации.
33. Особенности речевого этикета.
34. Особенности невербального общения в разных странах

Тест:

Задание 1. Отметьте условия реализации ДЕЛОВОЙ коммуникации:

- 1) информационное содержание коммуникации;

- 2) **обязательность контактов всех участников коммуникации;**
- 3) **соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;**
- 4) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
- 5) **ситуативные ограничения.**

Задание 2. Коммуникация – это

- 1) обмен идеями;
- 2) **общение;**
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) стилистическое оформление речи.

Задание 3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) **инструментальная;**
- 2) поэтическая;
- 3) **интегративная;**
- 4) магическая;
- 5) **функция социального контроля.**

Задание 4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

- 1) **барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;**
- 2) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
- 3) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

Задание 5. Трудности эффективного слушания возникают из-за

- 1) низкой техники чтения;
- 2) **отключения внимания;**
- 3) незнания законов построения речи.

Задание 6. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

- 1) менее 45 см;
- 2) **45 см - 120 см;**
- 3) 1,2 м – 3,5 м;
- 4) Более 3,5 м.

Задание 7. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

- 1) **ориентированность на общую информацию;**
- 2) планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);
- 3) предпочтение общения непосредственно с изготовителем;
- 4) использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;

- 5) использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

Задание 8. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

- 1) занимает лидерские позиции в коллективе;
- 2) **является «поставщиком» свежих идей;**
- 3) **чаще других контактирует с внешней средой;**
- 4) контролирует потоки сообщений в организации;
- 5) находится на пересечении информационных потоков.

Задание 9. Деловая коммуникация – это

- 1) информационно-целевое общение;
- 2) управленческое общение;
- 3) **предметно-целевое общение;**
- 4) «зондирующее» общение.

Задание 10. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

- 1) **каковы предположения о целях собеседника;**
- 2) каким образом избежать обозначения собственной цели;
- 3) **какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;**
- 4) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
- 5) насколько раскрывать свои позиции.

Задание 11. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

- 1) **реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;**
- 2) использует приемы военной тактики;
- 3) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
- 4) **ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.**

Задание 12. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- 1) **призыв к действию;**
- 2) постановка вопроса;
- 3) **моделирование ситуации, вызывающей смех;**
- 4) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- 5) **цитирование.**

Задание 13. Телефон – это техническое средство:

- 1) информирования;
- 2) **обслуживания;**
- 3) демонстрации.

Задание 14. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

- 1) информационная;
- 2) **волюнтаристическая (воздействия);**
- 3) аккумулятивная (накопления информации).

Задание 15. Отметьте принятые в практике критерии классификации деловой документации:

- 1) **по грифу;**
- 2) по важности;
- 3) **по назначению;**
- 4) **по срокам исполнения;**
- 5) по способу передачи;
- 6) по эффективности.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Деловые коммуникации», 1 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по теме:

1. Самопрезентация
2. Деловая беседа
3. Деловое собрание
4. Телефонный разговор
5. Разработка и оформление резюме
6. Разработка и оформление отчета о проведении собрания

включает 6 заданий. Выполняется устно и письменно.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если скопирована, нет своего текста. Оценка составляет 5 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если разработана структура работы. Оценка составляет 12 баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если содержание разработано самостоятельно с использованием рекомендованной литературы. Оценка составляет 15 баллов.

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если содержание и оформление соответствует требованиям. Оценка составляет 20 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример варианта контрольной работы

1 ТЕМА: «Деловые переговоры»

В качестве самостоятельной работы студентам предлагается работа по группам: студенты готовят инсценировку деловых переговоров. Здесь важно проследить, чтобы ими были реализованы все основные этапы ведения переговоров. Зрители во время инсценировки анализируют переговоры, фиксируя недочеты. После инсценировки группы проводят самоанализ, затем заслушивают замечания зрителей, проходит

обсуждение.

2 ТЕМА: «Пресс конференция»

Студентам предлагается изучить состав пакета документов, необходимых для подготовки пресс-конференции (пресс-релиз, пресс-кит и т.д.), написать пресс-релиз.

3 ТЕМА: «Интервью»

При изучении данной темы студентам предлагается изучить типологию вопросов (открытые, закрытые, общие, специальные, альтернативные и др.); после чего инсценировать интервью, попробовав себя как в роли спрашивающего, так и в роли отвечающего. Далее предполагается анализ инсценировки, своей роли в ней: студенты анализируют, с какими трудностями они столкнулись, какие вопросы поставили их в тупик и почему.

4 ТЕМА: «Резюме»

Изучая данную тему, нужно показать студентам, насколько важным является умение грамотно составить резюме. Студентам предлагается найти и заполнить формы резюме реально существующих компаний, а также на их основе составить форму оптимального, на их взгляд, резюме.

5 ТЕМА: «Публичные выступления»

Побеседуйте с руководителем какой-либо фирмы, банка, учреждения и т.д. Выясните, какое место в его деятельности занимают публичные выступления, деловые беседы, переговоры и др. Как он готовится к ним? Попросите его рассказать какой-нибудь интересный эпизод из практики делового общения.

Запишите главные аспекты разговора.