

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Ухтинский государственный технический университет»  
(УГТУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФЭУИТ  
Т.С. Крестовских

(подпись) (И. О. Фамилия)  
" 16 " 2024 г.

(подпись) (И.О. Фамилия)  
" " 20\_\_ г.

(подпись) (И. О. Фамилия)  
" " 20\_\_ г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Деловые коммуникации**

Кафедра Экономики, управления и рекламы факультета Экономики, управления и информационных технологий

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Программа подготовки: Управление проектами

Форма обучения: очная

Курс 1

Семестр 2

Год начала подготовки 2024



Рабочая программа по дисциплине **Деловые коммуникации** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 952, учебным планом, одобренным Учебно-методическим советом университета (заседание УМС от 27.02.2024, протокол № 03).

Разработчик

Доцент кафедры ЭУиР, канд. пед. наук



О. А. Волкова

Рассмотрено на заседании					
кафедры, реализующей ОПОП			совета направления подготовки/специальности		
Дата, номер протокола	ФИО зав. кафедрой	Подпись зав. кафедрой	Дата, номер протокола	ФИО председателя совета	Подпись председателя совета
Протокол от 15.05.2024 № 09	Т. Б. Саматова		Протокол от 13.04.2024 № 02	Т.С. Крестовских	

Согласовано:

Руководитель ОПОП



А. В. Павловская

И. о. заведующего кафедрой ЭУиР



Т. Б. Саматова

## **Аннотация по дисциплине «Деловые коммуникации»**

**Цель преподавания дисциплины:** ознакомление обучающихся с продуктивными коммуникативными технологиями, позволяющими выстраивать эффективное коммуникативное поведение в профессиональной и личностной сферах.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- изучение специфики взаимодействия с партнерами, клиентами, сослуживцами и аудиторией на основе современных технических средств общения;
- изучение этико-психологических правил организации и проведения деловых переговоров, совещаний, официальных и неофициальных встреч.
- изучение правил встречи и приема гостей этикет проводов и дистантного поддержания и закрепления сложившихся контактов.

**В ходе изучения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:**

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

ПК-1 Способен использовать современные методы управления человеческими ресурсами, организовывать взаимодействие между функциональными подразделениями организации и с другими заинтересованными сторонами, а также осуществлять все виды коммуникаций с ними.

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цель преподавания дисциплины: ознакомление обучающихся с продуктивными коммуникативными технологиями, позволяющими выстраивать эффективное коммуникативное поведение в профессиональной и личностной сферах.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- изучение специфики взаимодействия с партнерами, клиентами, сослуживцами и аудиторией на основе современных технических средств общения;
- изучение этико-психологических правил организации и проведения деловых переговоров, совещаний, официальных и неофициальных встреч.
- изучение правил встречи и приема гостей этикет проводов и дистантного поддержания и закрепления сложившихся контактов.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

№ п-п	Содержание формируемых компетенций	Индекс компетенции
1	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	УК-3
2	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4
3	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	УК-5
4	Способен использовать современные методы управления человеческими ресурсами, организовывать взаимодействие между функциональными подразделениями организации и с другими заинтересованными сторонами, а также осуществлять все виды коммуникаций с ними.	ПК-1

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **знать:**

- о сущности деловой коммуникации и ее формах;
- основные приемы и нормы социального взаимодействия в профессиональном сообществе;
- о содержании этического комплекса делового общения;
- о практической стороне коммуникации как процесса, свойства и состояния личности;
- алгоритмы подготовки и проведения публичных выступлений;
- методы подготовки и проведению переговоров, презентаций, и прочих форм пиар-деятельности;
- о приемах бесконфликтного делового общения и выступления.

### **уметь:**

- анализировать возможные последствия личных коммуникационных действий и планировать данные действия для достижения заданного результата в профессиональном общении;

- достигать конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении;
- применять в деятельности этический комплекс делового общения;
- использовать современные информационные технологии для решения коммуникативных задач профессиональной деятельности.

**владеть:**

- навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций;
- алгоритмами подготовки и проведения публичных выступлений;
- методами подготовки и проведения переговоров, презентаций, и прочих форм пиар-деятельности;
- навыками работы с деловыми документами с использованием информационных технологий;
- приемами бесконфликтного делового общения и выступления.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2.1. Перечень дисциплин, усвоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины

Командообразование и управление командой проекта

2.2. Перечень дисциплин, изучение которых базируется на материале данной дисциплины –.

Управление организационным развитием и изменениями в организации

Управление проектами в малом бизнесе

## 3. Структура и содержание дисциплины:

Общая трудоемкость дисциплины составляет: зачетные единицы – 3  
часы –108.

### 3.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Семестр	Всего часов	Итого контактные часы	В том числе					СРС	Контроль	КП, КР, РГР, контр. раб, реферат	Экзамен	Зачет
			Лек	Лаб	Пр	ИЗ	АК					
2	108	42,2	20	-	20	2	0,2	65,8	-	-	-	+
<b>ИТОГО</b>	108	42,2	20	-	20	2	0,2	65,8	-	-	-	+

Наименование раздела (модуля) Наименование темы дисциплины	Всего часов	Формируемые компетенции	Аудиторные занятия	в том числе			СРС
				лекции	лабораторные	практические	
2 семестр							
Тема 1. Особенности, присущие деловой коммуникации. Профессиональное общение и факторы его эффективности.	10	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	4	2		2	6
Тема 2. Коммуникативная компетентность	10		4	2		2	6
Тема 3. Субординация в деловом общении.	10		4	2		2	6
Тема 4. Самопрезентация в деловом общении	10		4	2		2	6
Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, совещание, собеседование	10		4	2		2	6
Тема 6. Логика и аргументация в деловом общении	10		4	2		2	6
Тема 7. Переговорный процесс.	11		4	2		2	7
Тема 8. Коммуникативные барьеры и манипуляции в деловом общении	11		4	2		2	7
Тема 9. Теория конфликтогенов в профессиональных коммуникациях	11		4	2		2	7
Тема 10. Профессиональный стресс, психологический климат в коллективе	12,8		4	2		2	8,8
ИЗ	2	×	×	×	×	×	×
АК	0,2	×	×	×	×	×	×
Контроль	-	×	×	×	×	×	×
Всего часов	108	×	40	20	-	20	65,8

### 3.1.2. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий

Номер темы	Наименование темы	Основное содержание темы	Количество о часов
			очное
1	2	3	4
1	Тема 1. Особенности, присущие деловой коммуникации. Профессиональное общение и факторы его эффективности.	Коммуникация, перцепция и интеракция как три стороны общения. Особенности, присущие деловой коммуникации.	2
2	Тема 2. Коммуникативная компетентность	Коммуникативная компетентность: паралингвистика. Анализ лжи. Графология. Разбор примеров почерка.	2
3	Тема 3. Субординация в деловом общении.	Субординация в деловом общении. Этика и этикет в деловом общении.	2
4	Тема 4. Самопрезентация в деловом общении	Самопрезентация и правила публичных выступлений. Визитка.	2
5	Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, совещание, собеседование	Виды делового общения: деловая беседа, совещание, собеседование.	2
6	Тема 6. Логика и аргументация в деловом общении	Основные законы логики в деловом общении. Основы теории аргументации в деловом общении.	2
7	Тема 7. Переговорный процесс.	Теория переговорного процесса.	2
8	Тема 8. Коммуникативные барьеры и манипуляции в деловом общении	Помехи конструктивного делового общения и способы их преодоления: коммуникативные барьеры, эффекты восприятия человека человеком, манипуляции в общении.	2
9	Тема 9. Теория конфликтогенов в профессиональных коммуникациях	Помехи конструктивного делового общения и способы их преодоления: конфликты и конфликтные ситуации, конфликтогены, стили поведения в конфликте.	2
10	Тема 10. Профессиональный стресс, психологический климат в коллективе	Помехи конструктивного делового общения и способы их преодоления: профессиональный стресс, неблагоприятный психологический климат в коллективе, руководство versus лидерство, влияние стиля управления на деловую обстановку.	2
ИТОГО:			20

### 3.1.3. Наименование тем (вопросов), выделенных для самостоятельной работы студентов

Номер темы недел и	Наименование темы	Основное содержание темы	Количество часов	
			Объем в часах	Литерату ра
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Особенности, присущие деловой коммуникации. Профессиональное общение и факторы его эффективности.	Профессиональное общение и факторы его эффективности.	6	Л-1-Л-2, Д-1-5
2	Тема 2. Коммуникативная компетентность	Коммуникативность личности как soft-skill современного менеджера.	6	Л-1-Л-2, Д-1-5
3	Тема 3. Субординация в деловом общении.	Эффективное общение с руководителем и подчиненным.	6	Л-1-Л-2, Д-1-5
4	Тема 4. Самопрезентация в деловом общении	Основы риторики.	6	Л-1-Л-2, Д-1-5
5	Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, совещание, собеседование	Психологические особенности группового взаимодействия в различных видах делового общения.	6	Л-1-Л-2, Д-1-5
6	Тема 6. Логика и аргументация в деловом общении	Практические стратегии и тактики аргументации. Сильные, слабые и ложные аргументы.	6	Л-1-Л-2, Д-1-5
7	Тема 7. Переговорный процесс.	Практические стратегии и тактики переговорного процесса.	7	Л-1-Л-2, Д-1-5
8	Тема 8. Коммуникативные барьеры и манипуляции в деловом общении	Классификация манипулятивных типов личности.	7	Л-1-Л-2, Д-1-5
9	Тема 9. Теория конфликтогенов в профессиональных коммуникациях	Основы конфликтологической компетентности.	7	Л-1-Л-2, Д-1-5
10	Тема 10. Профессиональный стресс, психологический климат в коллективе.	Типология организационных сред и их влияние на психологический климат в организации.	8,8	Л-1-Л-2, Д-1-5
Итого:			65,8	

### 3.1.4. Практические занятия, их содержание и объем в часах

Номер темы недел и	Наименование темы	Основное содержание темы	Количество часов
			очное
1	2	3	4
1	Тема 1. Особенности, присущие деловой коммуникации. Профессиональное общение и факторы его эффективности.	Коммуникативная компетентность: основные умения.	2
2	Тема 2. Коммуникативная компетентность	Анализ невербалики (кейс с фотографиями), тренировка эмоционального интеллекта, упражнение на виды обратной связи. Развивающая обратная связь.	2
3	Тема 3. Субординация в деловом общении.	Тематические кейсы.	2
4	Тема 4. Самопрезентация в деловом общении	Практическая отработка навыков публичных выступлений и самопрезентации. Работа с микрофоном.	2
5	Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, совещание, собеседование	Деловая игра «Жесткое собеседование»	2
6	Тема 6. Логика и аргументация в деловом общении	Дебаты тематические.	2
7	Тема 7. Переговорный процесс.	Упражнения: «Три капитана», «Круиз»	2
8	Тема 8. Коммуникативные барьеры и манипуляции в деловом общении	Упражнение «Леопольд», Кейс «Манипулятивные вопросы». Работа с возражениями.	2
9	Тема 9. Теория конфликтогенов в профессиональных коммуникациях	Отработка способов и методов бесконфликтного реагирования. Способы управления конфликтом в коллективе. Третья сторона в конфликтах.	2
10	Тема 10. Профессиональный стресс, психологический климат в коллективе.	Кейс: создание программы улучшения морально-психологического климата в коллективе.	2
Итого:			20

**1.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах**

Номер работы	Наименование лабораторной работы	Объем в часах
1	2	3
	Не предусмотрены учебным планом	

**3.2. Перечень тем курсовых проектов (работ)**

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	Не предусмотрено учебным планом

**3.3. Перечень тем РГР**

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	Не предусмотрено учебным планом

**3.4. Перечень тем рефератов**

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	Не предусмотрено учебным планом

**3.5. Перечень тем контрольных работ**

№№ п-п	Наименование проекта (работы)
	Не предусмотрено учебным планом

**4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины****4.1. Основная и дополнительная литература**

№№ п-п	Автор и наименование	Вид пособия	Год издания	Кол-во экз. в библиотеке
<b>Основная литература</b>				
ОЛ-1	Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений : учебник / Абдурахманов Р.А. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 368 с. – ISBN 978-5-4486-0173-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS	У	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72456.html">http://www.iprbookshop.ru/72456.html</a> (дата обращения: 23.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
ОЛ-2	Захарова И.В. Деловые коммуникации : практикум / Захарова И.В. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 141 с. – ISBN 978-5-4497-0198-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS	Др	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86469.html">http://www.iprbookshop.ru/86469.html</a> (дата обращения: 23.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
<b>Дополнительная литература</b>				

№№ п-п	Автор и наименование	Вид пособия	Год издания	Кол-во экз. в библиотеке
ДЛ-1	Генералова С.В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / Генералова С.В. – Саратов : Вузовское образование, 2020. – 59 с. – ISBN 978-5-4487-0728-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS	Др	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/97408.html">http://www.iprbookshop.ru/97408.html</a> (дата обращения: 23.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
ДЛ-2	Федорова Н.Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Федорова Н.Н. – Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. – 50 с. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS	Др	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/106585.html">http://www.iprbookshop.ru/106585.html</a> (дата обращения: 23.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
ДЛ-3	Брайан Гарнер. Эффективные письменные деловые коммуникации / Брайан Гарнер. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 195 с. – ISBN 978-5-91657-940-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS	У	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/39478.html">http://www.iprbookshop.ru/39478.html</a> (дата обращения: 23.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
ДЛ-4	Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения : учебное пособие / Петрова Ю.А. – Москва : ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – ISBN 5-476-003-476. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS	УП	2007	<a href="http://www.iprbookshop.ru/1129.html">http://www.iprbookshop.ru/1129.html</a> (дата обращения: 23.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
ДЛ-5	Горлова Е.А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») : учебно-методическое пособие / Горлова Е.А., Журавлёва О.В. – Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. – 148 с. – ISBN 978-5-9585-0653-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS	УП	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/58833.html">http://www.iprbookshop.ru/58833.html</a> (дата обращения: 23.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

1. Порядковая нумерация сквозная, двухиндексная (Л-1, Л-2, Л-3 и т.д.);
2. Условные обозначения вида пособия: У – учебник, УП – учебное пособие, Др – монография и другая литература.

## 5. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

5.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины:  
[www.region.ulsu.ru](http://www.region.ulsu.ru) – Научно-исследовательский центр «Регион».

<http://www.ci-journal.ru/> – научно-практический журнал «Корпоративная имиджелогия».  
[www.sovetnik.ru](http://www.sovetnik.ru) – профессиональный PR-портал Sovetnik.ru.

5.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Справочная правовая система «КонсультантПлюс».

**6. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в Приложении.**

**7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

- персональный компьютер с открытым доступом в сеть Интернет;
- мультимедийный проектор;
- учебно-методическая литература.

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Ухтинский государственный технический университет»**  
**ФГБОУ ВО «УГТУ»**

Факультет экономики управления и информационных технологий

Кафедра экономики, управления и рекламы

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Деловые коммуникации**

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки Управление проектами

квалификация: магистр

УХТА 2024

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенции (семестр/раздел/тема дисциплины)	Дескрипторные характеристики компетенции (основные признаки)
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	2 / темы 1-10	<p><b>Знает</b> и применяет стратегию сотрудничества, организуя на ее основе отбор членов команды для достижения поставленной цели.</p> <p><b>Умеет</b> планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.</p> <p><b>Владеет</b> навыками разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; навыками планирования командной работы.</p>
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	2 / темы 1-10	<p><b>Знает</b> особенности установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p> <p><b>Умеет</b> составлять, переводить и редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.).</p> <p><b>Владеет</b> навыками представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат.</p>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	2 / темы 1-10	<p><b>Знает</b> важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии.</p> <p><b>Умеет</b> выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;</p> <p><b>Владеет</b> навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач.</p>

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенции (семестр/раздел/тема дисциплины)	Дескрипторные характеристики компетенции (основные признаки)
ПК-1 Способен использовать современные методы управления человеческими ресурсами, организовывать взаимодействие между функциональными подразделениями организации и с другими заинтересованными сторонами, а также осуществлять все виды коммуникаций с ними.	2 / темы 1-10	<p><b>Знает</b> способы осуществления взаимодействия между функциональными подразделениями организации (проектного офиса), современные методы управления человеческими ресурсами.</p> <p><b>Умеет</b> анализировать эмоциональную структуру группы и выстраивать эмоциональные связи, осуществлять коммуникации в рамках проектного управления и консультации со всеми заинтересованными сторонами на всех стадиях управления.</p> <p><b>Владеет</b> навыками оценивания социально-психологического климата группы и диагностировать текущий стиль руководства, навыками управления проектными офисами, включая навыки управления эффективностью проектных решений, навыки управления привлекаемыми ресурсами и сроками и навыки осуществления контроля и мониторинга.</p>

## 2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы (разделы, темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма контроля	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Особенности, присущие деловой коммуникации. Профессиональное общение и факторы его эффективности.	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос Решение кейсов	основные понятия темы дано в КОЗ
2	Тема 2. Коммуникативная компетентность	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос Решение кейсов	основные понятия темы дано в КОЗ
3	Тема 3. Субординация в деловом общении	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос Тренинг умений	основные понятия темы дано в КОЗ
4	Тема 4. Самопрезентация в деловом общении	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос Тренинг умений	основные понятия темы дано в КОЗ
5			Опрос	основные понятия темы

1	2	3	4	5
	Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, совещание, собеседование	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Тренинг умений	дано в КОЗ
6	Тема 6. Логика и аргументация в деловом общении	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос	основные понятия темы
			Решение кейсов	дано в КОЗ
7	Тема 7. Переговорный процесс	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос	основные понятия темы
			Тренинг умений	дано в КОЗ
8	Тема 8. Коммуникативные барьеры и манипуляции в деловом общении	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос	основные понятия темы
			Решение кейсов	дано в КОЗ
9	Тема 9. Теория конфликтогенов в профессиональных коммуникациях	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос	основные понятия темы
			Тренинг умений	дано в КОЗ
10	Тема 10. Профессиональный стресс, психологический климат в коллективе	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Опрос	основные понятия темы
			Решение кейсов	дано в КОЗ
	Промежуточная аттестация	УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1	Зачет	вопросы даны в КОЗ

### 3. Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<b>УК-3</b>	<b>Знает</b> и применяет стратегию сотрудничества, организуя на ее основе отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Знает</b> и применяет стратегию сотрудничества в профессиональном общении.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Знает</b> и применяет стратегию сотрудничества в профессиональном общении; организуя на ее основе отбор членов команды для достижения поставленной цели.
	<b>Умеет</b> планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Умеет</b> планировать работу коллектива, команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Умеет</b> планировать и корректировать работу коллектива, команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.
	<b>Владеет</b> навыками разрешения конфликтов и противоречий при	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Владеет</b> элементарными навыками разрешения конфликтов и противоречий при

Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
	деловом общении на основе учета интересов всех сторон; навыками планирования командной работы.		деловом общении на основе учета интересов всех сторон.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Владеет</b> разнообразными навыками разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; навыками планирования командного взаимодействия.
<b>УК-4</b>	<b>Знает</b> особенности установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Знает</b> базовые особенности установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Знает</b> особенности установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.
	<b>Умеет</b> составлять, переводить и редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.).	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Умеет</b> составлять, переводить и редактировать простые академические тексты, необходимые для деловых коммуникаций (письма, служебные записки).
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Умеет</b> составлять, переводить и редактировать различные академические тексты, необходимые для деловых коммуникаций и осуществления руководства коллективом (нормативная документация, приказы, распоряжения, акты, договоры и пр.).
	<b>Владеет</b> навыками представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат.	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Владеет</b> навыками представления результатов академической деятельности на различных публичных мероприятиях.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Владеет</b> навыками представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных

Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
			публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат.
<b>УК-5</b>	<b>Знает</b> важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии.	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Знает</b> элементарные идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития современного делового сообщества.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Знает</b> важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии.
	<b>Умеет</b> выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Умеет</b> выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с коллегами.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Умеет</b> выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.
	<b>Владеет</b> навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Пороговый уровень (обязательный)	<b>Владеет</b> элементарными навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<b>Владеет</b> развитыми навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
<b>ПК-1</b>	<b>Знает</b> способы осуществления взаимодействия между	Пороговый уровень (обязательный)	Знать: об основных методах управления

Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
	функциональными подразделениями организации (проектного офиса), современные методы управления человеческими ресурсами.		эффективностью деловых коммуникаций.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Знать: методы управления эффективностью взаимодействия в группах и коллективах, взаимодействия между функциональными подразделениями организации (проектного офиса), современные методы управления человеческими ресурсами.
	<b>Умеет</b> анализировать эмоциональную структуру группы и выстраивать эмоциональные связи, осуществлять коммуникации в рамках проектного управления и консультации со всеми заинтересованными сторонами на всех стадиях управления.	Пороговый уровень (обязательный)	Уметь: анализировать эмоциональную структуру группы и выстраивать эмоциональные связи.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Уметь: анализировать эмоциональную структуру группы и выстраивать эмоциональные связи, осуществлять коммуникации в рамках проектного управления и консультации со всеми заинтересованными сторонами на всех стадиях управления.
	<b>Владеет</b> навыками оценивания социально-психологического климата группы и диагностировать текущий стиль руководства, навыками управления проектными офисами, включая навыки управления эффективностью проектных решений, навыки управления привлекаемыми ресурсами и сроками	Пороговый уровень (обязательный)	Владеть: элементарными навыками управления проектными офисами, включая навыки управления эффективностью проектных решений.
		Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Владеть: полноценным набором навыков оценивания социально-психологического климата группы и диагностики текущего стиля руководства, навыков управления проектными офисами, включая навыки управления эффективностью

Код компетенции	Показатели сформированности	Шкала оценивания	Критерии оценивания
	и навыки осуществления контроля и мониторинга.		проектных решений, навыки управления привлекаемыми ресурсами и сроками и навыки осуществления контроля и мониторинга.

#### 4. Компетентностно-ориентированные задания (КОЗ)

Основным средством формирования компетенции УК-3, УК-4, УК-5, ПК-1 выступают компетентностно-ориентированные задания:

- вопросы и тесты для собеседования;
- решение кейс-заданий;
- тренинги умений.

Данные КОЗ представляют собой комплексные задания, предназначенные для контроля уровня успеваемости и освоения компетенций у студента по всем разделам дисциплины «Деловые коммуникации».

При формировании заданий были учтены следующие требования:

- мотивирование студента на решение задания как имеющего познавательную, профессиональную, общекультурную и социальную значимость;
- результат и процесс достижения результата должен иметь целью получение нового фактологического или методологического знания, применимость которого в профессиональной и межличностной ситуации студенту будет ясна;
- практическая направленность задания, предполагающая применение уже имеющихся теоретических знаний и практические навыки;
- способ решения КОЗ не является строго определённым, предполагая самостоятельный выбор студентом средств и способов решения;
- любые условия КОЗ могут быть конкретизированы с учётом индивидуальных особенностей студента;
- данные КОЗ не являются исчерпывающими и окончательными, стимулируя студента на самостоятельный поиск дополнительной и уточняющей информации;
- результатом задания является демонстрация определённых знаний, умений, навыков, личностных качеств.

Для текущего контроля применяются собеседования по теме в рамках практического занятия; выполнение и прием (защита) заданий для самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, включающего два вопроса, ответы на которые требуется дать в устной форме.

### **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ по дисциплине «Деловые коммуникации»**

**Формируются компетенции:  
УК-3, 4, 5, ПК-1.**

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. KISS-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения.
8. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
9. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
10. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
11. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
12. Значение слушания в деловом общении.
13. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
14. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения собеседований.
15. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
16. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
17. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
18. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
19. Психологические характеристики личности – темперамент, характер, мотивация, ценности.
20. Коммуникативные роли личности.
21. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
22. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
23. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
24. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
25. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
26. Деловой разговор по телефону.

27. Деловое совещание – практика организации и проведения.
28. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
29. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
30. Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией в деловом общении.
31. Работа с анкетами. Составление резюме.
32. Деловые письма. Структура делового письма, стиль и содержание.
33. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
34. Конфликты в деловом общении, методы их конструктивного разрешения.
35. Стресс в деловом общении. Методики предотвращения и преодоления профессионального стресса.

### **ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ СРС**

**по дисциплине «Деловые коммуникации»**

**Формируются компетенции:**

**УК-3, 4, 5, ПК-1.**

#### **Темы для эссе:**

1. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
2. Общение как творчество.
3. Характеристики примитивного вида общения.
4. Характеристики манипулятивного вида общения.
5. Характеристики делового общения.
6. Характеристики личностного духовного общения.
7. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
8. Социальные способности личности и деловое общение.
9. Роль личностных характеристик в протекании делового общения.
10. Критерии успешной / неуспешной коммуникации.
11. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
12. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
13. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
14. Понимание, интерпретация, атрибуция – сходства и различия.
15. Подход к межличностному взаимодействию в трансактном анализе (Э. Берн).
16. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
17. Возможно ли абсолютно бесконфликтное деловое общение?
18. Насколько важна этика и этикет в деловом общении?
19. Психологические требования организации беседы.
20. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
21. Деловой стиль одежды в 21 веке.
22. Этические конфликты в моей будущей профессии.
23. Национальные особенности невербального делового общения.
24. Мужской и женский стили в деловых коммуникациях.
25. Практическое значение исследований в области психологии общения.

#### **Задания в тестовой форме**

## ВАРИАНТ 1

1. Поток информации, направленный от подчиненных к руководителям, составляет:
  - а восходящую коммуникацию
  - б нисходящую коммуникацию
  - в горизонтальную коммуникацию
2. Форма управленческого общения между руководителем и подчиненными, в основу, которой положены административно-правовые нормы:
  - а субординационная
  - б служебно-товарищеская
  - в дружеская
3. «Small talk» в деловой коммуникации ведется в рамках:
  - а Деловых интересов партнеров
  - б Личностных, неделовых интересов партнеров
  - в Профессиональных интересов партнеров
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а Жестов
  - б Информационных технологий
  - в Определенного темпа речи
  - г Похлопываний по плечу
  - д Устной речи
5. Общение – это:
  - а Все ответы верны
  - б Процесс передачи информации
  - в Процесс установления контактов между людьми
  - г Процесс формирования и развития личности
6. Невербальными средствами общения являются
  - а Взгляд
  - б Походка
  - в Рукопожатие
  - г Телефон
  - д Электронная почта
7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
  - а Дистанция между общающимися
  - б Мимика
  - в Похлопывание по спине
  - г Телефон
  - д Угол общения партнеров
8. Люди, мотивированные на успех, обычно:
  - а Получают только положительные эмоции от деятельности.
  - б Склонны планировать будущее на маленькие промежутки времени.
  - в Рискуяют расчетливо.
  - г Не нуждаются во внешнем контроле.

9. Что является процессом установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности

- а) беседа;
- б) деловые переговоры
- в) общение ;
- г) совещания

10. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а доброжелательность;
- б тактичность;
- в эгоизм
- г уважительность;

11. Стил ь общения, при котором мнение навязывается сверху:

- а авторитарный
- б либеральный
- в попустительский
- г демократический

12. Сторона общения, означающая процесс обмена действиями партнерами по общению:

- а перцептивная
- б интерактивная
- в коммуникативная
- г рефлексивная

13. Можно ли телефонные переговоры считать разновидностью деловой беседы?

- а) Нельзя;
- б) Можно

14. Резюме не содержит следующую информацию:

- а Основные личные данные
- б Опыт работы
- в Жизненный опыт

15. Существуют следующие зоны в деловой коммуникации:

- а Функциональная
- б Социальная
- в Интимная
- г Нейтральная

16. Вы попали на собеседование, и оно проводится одновременно с вами и еще несколькими претендентами на должность. Это вид собеседования:

- а Многоуровневое
- б Одноуровневое
- в Групповое
- г индивидуальное

17. Колобо́к – персонаж одноимённой русской народной сказки, изображаемый в виде небольшого хлеба шарообразной формы жёлтого цвета, который сбежал от испёкших его бабушки и дедушки, разных зверей, но был съеден лисой.

Данный текст можно отнести к следующему стилю письменной речи:

- а Художественный
- б Официально-деловой
- в Публицистический
- г Научный
- д Разговорный

## ВАРИАНТ 2

1. Поток информации, направленный от руководителя к подчиненным, составляет:
  - а восходящую коммуникацию;
  - б нисходящую коммуникацию;
  - в горизонтальную коммуникацию.
2. Вид делового общения, в ходе которого осуществляется организованное, целенаправленное взаимодействие руководителя с коллективом посредством обмена мнениями:
  - а) деловая беседа;
  - б) деловое совещание;
  - в) деловые переговоры;
  - г) публичное выступление.
3. К средствам невербальной коммуникации относятся:
  - а Все ответы верны
  - б Жестика
  - в Проксемика
  - г Пантомимика
  - д Мимика
4. К технике «Small talk», применяемой в деловой коммуникации, относятся:
  - а Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
  - б Интересный, увлекательный рассказ
  - в Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
  - г Убеждающие деловые сообщения
  - д Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби
5. Интимная дистанция в процессе общения:
  - а 120–400 см
  - б До 40 см
  - в 40–120 см
  - г Свыше 400 см
6. Какие научные дисциплины изучают, выявляют различные проблемы эффективного делового общения?
  - а Психология, экономика, правоведение.
  - б Коммуникология, менеджмент, социология.
  - в Философия, политология.
  - г Все вышеперечисленные дисциплины.
7. Что такое локус контроля?
  - а Система наблюдения и проверки процесса развития личности.
  - б Склонность приписывать свои успехи или неудачи внутренним либо внешним факторам.
  - в Убежденность человека в том, что все его действия контролируются генетикой.

г Одна из составляющих веры и религии.

8. Деловое общение это –

взаимодействие партнеров при решении конкретных вопросов

- а установление и развитие контактов между людьми
- б установление деловых отношений
- в установление партнерских отношений

9. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- а Деловая беседа
- б Телефонные переговоры
- в Деловые переговоры
- г Деловое поведение

10. К принципам делового этикета относится:

- а Принцип лояльности поведения
- б Принцип предсказуемости поведения
- в Принцип непредсказуемости поведения

11. Стилъ общения, при котором руководителю вообще не интересно мнение подчиненного:

- а) авторитарный;
- б) либеральный
- в) попустительский;
- г) демократический

12. Устойчивый образ явления или человека, которым пользуются как «штампом»:

- а) обоняние;
- б) каузальная атрибуция
- в) зрение;
- г) стереотипизация

13. Сторона общения, означающая процесс восприятия друг друга партнерами по общению:

- а) перцептивная;
- б) интерактивная
- в) коммуникативная;
- г) рефлексивная

14. Вы попали на собеседование, и его проводит начальник отдела. Он предупреждает, что результатов нужно будет ждать долго, а потом Вас пригласит на беседу ещё и директор. Это вид собеседования:

- а) Многоуровневое;
- б) Одноуровневое;
- в) Групповое;
- г) Индивидуальное

15. Типичные ошибки при телефонном собеседовании:

- а. Поздороваться кратко.
- б. Использовать умные термины.
- в. Кратко спросить о вакансии и компании.
- г. Если звонок от секретаря, то не разговаривать с ним, а просить соединить с руководителем.

16. В споре или дискуссии самый сильный аргумент должен следовать:

- а. В начале разговора
- б. В конце разговора

в. В середине разговора

17. Речь пойдёт о сказках... Сколько поколений детей выросло на сказках русского народа. Сколько детей со страхом ждут последнего слова из знаменитой сказки «...и съела...». Да, да, со страхом. Именно в этом нежном возрасте велика радость узнавания, прелесть игры воображения. А тут что? Одно разочарование: то съела, то разбила...  
Данный текст можно отнести к следующему стилю письменной речи:

- а Художественный
- б Официально-деловой
- в Публицистический
- г Научный
- д Разговорный

## 5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль предполагает выполнение заданий: в форме самостоятельной подготовки к деловой игре и решению кейсов на семинарских занятиях.

### 5.1. Критерии оценивания сформированности компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции и (или ее части)	Контролируемые дидактические единицы (разделы, темы) дисциплины	Форма контроля	Наименование оценочного средства	Оценка уровня сформированности компетенции*
1	УК-3	Темы 1-8	Опрос	Основные понятия темы (2 балла за занятие)	Пороговый уровень сформированности компетенции – 0,5 балла Повышенный уровень сформированности компетенции – 1 балл
			Решение кейсов (темы 1, 2, 6)	Тематика кейсов (4 балла при активном участии)	
			Тренинг умений (тема 4)	Программа тренинга (4 балла за активное участие)	
2	УК-4	Темы 1-8	Опрос	Основные понятия темы (2 балла за занятие)	Пороговый уровень сформированности компетенции – 0,5 балла Повышенный уровень сформированности компетенции – 1 балл
			Тренинг умений (темы 3, 5, 7)	Программа тренинга (4 балла за активное участие)	
			Решение кейсов (тема 8)	Тематика кейсов (4 балла при активном участии)	
3	УК-5	Темы 1-8	Опрос	Основные понятия темы (2 балла за занятие)	Пороговый уровень сформированности

			Решение кейсов (темы 1, 2, 6)	Тематика кейсов (4 балла при активном участии)	компетенции – 0,5 балла Повышенный уровень сформированности компетенции – 1 балл
			Тренинг умений (тема 4)	Программа тренинга (4 балла за активное участие)	
4	ПК-1	Темы 1-8	Опрос	Основные понятия темы (2 балла за занятие)	Пороговый уровень сформированности компетенции – 0,5 балла Повышенный уровень сформированности компетенции – 1 балл
			Тренинг умений (темы 3, 5, 7)	Программа тренинга (4 балла за активное участие)	
			Решение кейсов (тема 8)	Тематика кейсов (4 балла при активном участии)	

## 5.2. Оценивание сформированности компетенций по видам деятельности

Вид деятельности	УК-3, УК-4	УК-5, ПК-1	итого
	(приведены максимальные результаты)		
Опрос по основным понятиям тем	8		8
Решение кейсов	8	8	16
Тренинг умений	8	8	16
<b>ИТОГО</b>			<b>40</b>
<b>Зачет</b>			<b>≤ 12</b>
<b>Сумма</b>			<b>≤ 52</b>

Итоговая оценка студента по дисциплине суммирует набранные в течение семестра баллы за работу на практических занятиях, выполнение СРС (до 8 баллов) и баллы, полученные за ответы на зачете (не более 12 баллов).

## 5.3. Шкала оценивания ответов на зачете

Параметр оценивания	«Не зачтено»	«Зачтено»
1. знание основных понятий и терминологии темы	Незнание основных понятий, неумение правильно использовать терминологии	Знание всех основных понятий, умение правильно использовать терминологию.
2. знание ключевого содержания темы	Незнание содержания темы, либо знание некоторых положений темы, не корректное видение структуры содержания, нелогичное изложение.	Знание большинства основных понятий, умение в большинстве случаев правильно использовать терминологию.
3. умение привести примеры (смоделировать ситуации) и аргументированно объяснить	Неумение привести примеры, либо примеры некорректны, объяснение слабо аргументировано.	Примеры приведены корректно, терминология использована правильно, объяснение достаточно аргументировано.

Зачет по дисциплине «Деловые коммуникации» проходит в устной форме и предполагает подготовку по вопросам. Зачет включает два вопроса, которые студент должен подготовить и устно изложить. Ответ на каждый из двух вопросов оценивается до 6 баллов (максимальный балл за зачет – 12).

Учитываются следующие параметры:

- знание основных понятий и терминологии темы;
- знание ключевого содержания темы;

- умение привести примеры (смоделировать ситуации) и аргументированно объяснить.

### **5.2.3. Шкала оценивания суммарного результата работы в семестре и зачета**

<b>Итоговая оценка</b>	<b>Баллы за работу в семестре и зачет</b>
Зачтено	45-60
Не зачтено	Менее 45