

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Брянский государственный аграрный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Г.П. Малявко

2019 г.

**Деловые коммуникации**

(Наименование дисциплины)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Закреплена за кафедрой менеджмента

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Производственный менеджмент

Квалификация Бакалавр

Форма обучения заочная

Общая трудоемкость 4 з.е.

Часов по учебному плану 144

Брянская область  
2019

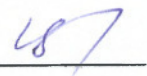
Программу составил:

к.э.н. Кирдищева Д.Н.



Рецензент:

к.э.н., доцент Иванюга Т.В.



Рабочая программа дисциплины

**Деловые коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 года №7

составлена на основании учебного плана 2019 года набора:

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Производственный менеджмент

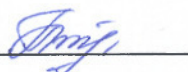
утвержденного учёным советом вуза от 22 мая 2019 г. протокол № 10

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

менеджмента

Протокол от 22 мая 2019 г. № 10

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент Подольникова Е.М.





Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная)	72,15	72,15																72,15	72,15
Сам. работа	71,85	71,85																71,85	71,85
Итого	144	144																144	144

### СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Компетенции
	<b>Раздел 1. Деловые коммуникации в современном мире</b>			
1.1	Понятие «коммуникация». Виды и уровни коммуникаций. /Лек/	1	4	ОПК-4
1.2	Понятие «коммуникация». Виды и уровни коммуникаций. /Пр/	1	4	ОПК-4
1.3	Понятие «коммуникация». Виды и уровни коммуникаций. /Ср/	1	6	ОПК-4
1.4	Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. /Лек/	1	2	ОПК-4
1.5	Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. /Пр/	1	2	ОПК-4
1.6	Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. /Ср/	1	4	ОПК-4
1.7	Основы делового общения. Построение сети деловых контактов. /Лек/	1	4	ОПК-4
1.8	Основы делового общения. Построение сети деловых контактов. /Пр/	1	4	ОПК-4
1.9	Основы делового общения. Построение сети деловых контактов. /Ср/	1	6	ОПК-4
1.10	Невербальные особенности в процессе установления деловых коммуникаций. /Лек/	1	2	ОПК-4
1.11	Невербальные особенности в процессе установления деловых коммуникаций. /Пр/	1	2	ОПК-4
1.12	Невербальные особенности в процессе установления деловых коммуникаций. /Ср/	1	6	ОПК-4
1.13	Деловое общение, его виды и формы. Аспекты переговорного процесса. /Лек/	1	2	ОПК-4
1.14	Деловое общение, его виды и формы. Аспекты переговорного процесса. /Пр/	1	2	ОПК-4
1.15	Деловое общение, его виды и формы. Аспекты переговорного процесса. /Ср/	1	6	ОПК-4
1.16	Стили общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. /Лек/	1	4	ОПК-4
1.17	Стили общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. /Пр/	1	4	ОПК-4
1.18	Стили общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. /Ср/	1	6	ОПК-4

	<b>Раздел 2. Виды делового общения</b>			
2.1	Использование социальных сетей в деловых целях. Общение по интернет, видео и телеконференции. Правила телефонного общения. /Лек/	1	2	ПК-11
2.2	Использование социальных сетей в деловых целях. Общение по интернет, видео и телеконференции. Правила телефонного общения. /Пр/	1	2	ПК-11
2.3	Использование социальных сетей в деловых целях. Общение по интернет, видео и телеконференции. Правила телефонного общения. /Ср/	1	6	ПК-11
2.4	Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. /Лек/	1	2	ОПК-4
2.5	Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. /Пр/	1	2	ОПК-4
2.6	Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. /Ср/	1	6	ОПК-4
2.7	Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. /Лек/	1	2	ОПК-4
2.8	Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. /Пр/	1	2	ОПК-4
2.9	Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. /Ср/	1	6	ОПК-4
2.10	Техника ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). /Лек/	1	2	ОПК-4
2.11	Техника ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). /Пр/	1	2	ОПК-4
2.12	Техника ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). /Ср/	1	4	ОПК-4
2.13	Основные требования к составлению и оформлению документов. /Лек/	1	2	ОПК-4
2.14	Основные требования к составлению и оформлению документов. /Пр/	1	2	ОПК-4
2.15	Основные требования к составлению и оформлению документов. /Ср/	1	6	ПК-20
2.16	Этикет деловой переписки. Социально-психологические эффекты восприятия. /Лек/	1	2	ПК-20
2.17	Этикет деловой переписки. Социально-психологические эффекты восприятия. /Пр/	1	2	ПК-20
2.18	Этикет деловой переписки. Социально-психологические эффекты восприятия. /Ср/	1	4	ПК-20
2.19	Виды деловых писем, правила оформления. /Лек/	1	2	ПК-20
2.20	Виды деловых писем, правила оформления. /Пр/	1	2	ПК-20
2.21	Виды деловых писем, правила оформления. /Ср/	1	5,85	ПК-20
2.22	Контактная работа при приеме зачета по курсу «Деловые коммуникации» /К/	1	0,15	ОПК-4 ПК-11 ПК-20

Реализация программы предполагает использование традиционной, активной и интерактивной форм обучения на лекционных и практических занятиях

## **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **5.1. Контрольные вопросы и задания**

1. Понятие «коммуникация». Виды и уровни коммуникаций.
2. Особенности научной коммуникации.
3. Тактические основы делового общения.
4. Двойственная природа делового общения в условиях рыночной экономики.
5. Основная тактика при прохождении собеседования.
6. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире.
7. Основы делового общения.
8. Построение сети деловых контактов.
9. Невербальные особенности в процессе установления деловых коммуникаций.
10. Деловое общение, его виды и формы.
11. Аспекты переговорного процесса.
12. Стили общения.
13. Характеристика и содержание общения.
14. Механизмы воздействия в процессе общения.
15. Использование социальных сетей в деловых целях.
16. Общение по интернет, видео и телеконференции.
17. Правила телефонного общения.
18. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
19. Особенности публичного выступления.
20. Требования к деловой письменной речи.
21. Сущность и компоненты публичного выступления.
22. Характеристика публичной речи.
23. Адаптация к аудитории публичного выступления.
24. Организация и проведение переговоров.
25. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
26. Техника ведения переговоров.
27. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; асимметричное решение).
28. Основные нормативно-методические документы по регламентации делопроизводства и их краткая характеристика.
29. Понятия документ, формуляр и формуляр-образец документа.
30. Виды организационных документов и правила их оформления.
31. Виды распорядительных документов и правила их оформления.
32. Виды информационно-справочных документов и правила их оформления.
33. Этикет деловой переписки.
34. Социально-психологические эффекты восприятия.
35. Виды деловых писем, правила оформления.
36. Профессиональный этикет и коммуникации.
37. Правила делового этикета.

### **5.2. Темы письменных работ**

1. Сущность понятия «коммуникация».
2. Коммуникационный процесс.
3. Бизнес-этикет.
4. Национальная и культурная специфика общения.

5. Личностные аспекты деловых коммуникаций.
6. Самопрезентация личности в деловых коммуникациях.
7. Основные причины конфликтов в организациях.
8. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации.
9. Функции деловых переговоров.
10. Общение как взаимодействие между людьми.
11. Общение как восприятие людьми друг друга.
12. Составляющие процесса деловых переговоров.
13. Стили деловых переговоров.
14. Информационные системы коммуникаций в современном мире.
15. Интернет-совещания, их роль в деловых коммуникациях.
16. Роль виртуальных коммуникаций в развитии науки.
17. Особенности публичных научных выступлений.
18. Научная беседа.
19. Роль трансляции в научных коммуникациях.
20. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес-этикета.
21. Назначение организационных документов и особенности их оформления (уставы, инструкции, штатные расписания, правила, регламенты, контракты, соглашения, договоры).
22. Назначение и особенности оформления распорядительных документов (решение, указание, постановление).
23. Назначение и особенности оформления информационно-справочных документов (справки, телеграммы, телефонограммы, факсограммы).
24. Виды деловых писем. Особенности их оформления.
25. Международные письма

### 5.3. Фонд оценочных средств

#### Приложение №1

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
1	Павлова Л.Г.	Деловые коммуникации: учебник / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - Москва: КноРус, 2016. – 320 с. - Бакалавриат. - Режим доступа: <a href="https://www.book.ru/book/916804">https://www.book.ru/book/916804</a> . - Загл. с экрана.	М.: КноРус, 2016	ЭБС BOOK.ru
2	Шарков Ф.И.	Деловые коммуникации: учебник / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова. - Москва: КноРус, 2016. – 222 с. - Для бакалавров. - Режим доступа: <a href="https://www.book.ru/book/917888">https://www.book.ru/book/917888</a> . - Загл. с экрана.	М.: КноРус, 2016	ЭБС BOOK.ru
3	Сахнюк Т.И.	Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей / Т.И. Сахнюк, Ставропольский гос. аграрный ун-т. -	Ставрополь: СтГАУ, 2013	ЭБС Руконт

		Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - Режим доступа: <a href="http://rucont.ru/efd/314312">http://rucont.ru/efd/314312</a> . - Загл. с экрана.		
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
№ п/п	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
1	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации. - М.: Юрайт, 2013	М.: Юрайт, 2013	21
<b>6.1.3 Методические разработки</b>				
1	Голенкова О.К.	Деловое общение: учебно-практическое пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент. - Брянск. Издательство Брянского ГАУ. 2016. – 45 с. - Режим доступа: <a href="http://www.bgsha.com/ru/book/422157/">http://www.bgsha.com/ru/book/422157/</a> . - Загл. с экрана.	Брянск: Брянского ГАУ, 2016	ЭБС Брянский ГАУ

## **6.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Компьютерная информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru/>
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>
4. Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании" <http://www.ict.edu.ru/>

### **Информационные ресурсы**

1. <http://portal-u.ru/> (Информационно-управленческий портал «Портал «У»)
2. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) (Российская государственная библиотека)

### **6.3. Перечень программного обеспечения**

Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian  
Операционная система Microsoft Windows 7 Professional Russian  
Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian  
Офисное программное обеспечение Microsoft Office 2010 Standart  
Офисное программное обеспечение Microsoft Office 2013 Standart  
Офисное программное обеспечение Microsoft Office 2016 Standart  
Офисное программное обеспечение OpenOffice  
Офисное программное обеспечение LibreOffice  
Программа для распознавания текста ABBYY Fine Reader 11  
Программа для просмотра PDF Foxit Reader  
Web-браузер – Internet Explorer, Google Chrome, Yandex браузер.

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Специальные помещения:

-учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – аудитория 203, имеющая видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, интерактив-



ную доску; аудитория 204 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia);

- учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа) – аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, аудитория 205 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia);

- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций - аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, аудитория 212 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia) и учебно-наглядными пособиями;

- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации - аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, аудитория 212 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia) и учебно-наглядными пособиями;

- помещения для самостоятельной работы - аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде; читальный зал научной библиотеки (15 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к справочно-правовой системе КонсультантПлюс, электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, библиотечному электронному каталогу, ресурсам ЭБС.

- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - 3-303, 3-315.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

**Деловые коммуникации**

**1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль: Производственный менеджмент

Дисциплина: Деловые коммуникации

Форма промежуточной аттестации: зачет

**2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ**

**2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной ОПОП ВПО**

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на формировании следующих компетенций:

**общепрофессиональных компетенций (ОПК):**

**ОПК-4:** способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

**профессиональных компетенций (ПК):**

**ПК-11:** владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

**ПК-20:** владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

**2.2. Процесс формирования компетенций по дисциплине**

**«Деловые коммуникации»**

№ раздела	Наименование раздела	З.1	З.2	З.3	У.1	У.2	У.3	Н.1	Н. 2	Н. 3
1	Деловые коммуникации в современном мире	+			+			+		
2	Виды делового общения	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Сокращение: З. - знание; У. - умение; Н. - навыки.

### 2.3. Структура компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации»

<b>ОПК-4:</b> способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации					
Знать (3.1)		Уметь (У.1)		Владеть (Н.1)	
Основы ораторского искусства, сущности красноречия, специфики публичного выступления	Лекции раздела № 1,2	Вести полемику, дискуссию, грамотно оформлять служебную документацию	Практические работы раздела № 1,2	Навыками грамотного оформления служебной документации, публичного выступления в профессиональной деятельности	Практические работы раздела № 1,2
<b>ПК-11:</b> владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов					
Знать (3.2)		Уметь (У.2)		Владеть (Н.2)	
Основы современных технологий сбора, обработки и представления информации	Лекции раздела № 2	Использовать современные информационно-коммуникационные технологии	Практические работы раздела № 2	Навыками сбора и обработки информации	Практические работы раздела № 2
<b>ПК-20:</b> владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур					
Знать (3.3)		Уметь (У.3)		Владеть (Н.3)	
Основные нормативные акты в области делопроизводства	Лекции раздела № 2	Составлять различного вида документы	Практические работы раздела № 2	Навыками составления основных документов делопроизводства в организации	Практические работы раздела № 2

### 3. ПОКАЗАТЕЛИ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ И ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

#### 3.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации дисциплины «Деловые коммуникации»

Карта оценочных средств промежуточной аттестации дисциплины, проводимой в форме зачета

№ п/п	Раздел дисциплины	Контролируемые дидактические единицы (темы, вопросы)	Контролируемые компетенции	Оценочное средство (№ вопроса)
1	Деловые коммуникации в современном мире	<p>Понятие «коммуникация». Виды и уровни коммуникаций.</p> <p>Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире.</p> <p>Основы делового общения. Построение сети деловых контактов.</p> <p>Невербальные особенности в процессе установления деловых коммуникаций.</p> <p>Деловое общение, его виды и формы. Аспекты переговорного процесса.</p> <p>Стили общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения.</p>	ОПК-4	Вопрос на зачете 1-14
2	Виды делового общения	<p>Использование социальных сетей в деловых целях. Общение по интернет, видео и телеконференции. Правила телефонного общения.</p> <p>Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи.</p> <p>Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров.</p> <p>Техника ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение).</p> <p>Основные требования к составлению и оформлению документов.</p> <p>Этикет деловой переписки. Социально-психологические эффекты восприятия.</p> <p>Виды деловых писем, правила оформления.</p>	ОПК-4 ПК-11 ПК-20	Вопрос на зачете 15-37

#### Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Понятие «коммуникация». Виды и уровни коммуникаций.
2. Особенности научной коммуникации.
3. Тактические основы делового общения.
4. Двойственная природа делового общения в условиях рыночной экономики.
5. Основная тактика при прохождении собеседования.
6. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире.
7. Основы делового общения.
8. Построение сети деловых контактов.

9. Невербальные особенности в процессе установления деловых коммуникаций.
10. Деловое общение, его виды и формы.
11. Аспекты переговорного процесса.
12. Стили общения.
13. Характеристика и содержание общения.
14. Механизмы воздействия в процессе общения.
15. Использование социальных сетей в деловых целях.
16. Общение по интернет, видео и телеконференции.
17. Правила телефонного общения.
18. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
19. Особенности публичного выступления.
20. Требования к деловой письменной речи.
21. Сущность и компоненты публичного выступления.
22. Характеристика публичной речи.
23. Адаптация к аудитории публичного выступления.
24. Организация и проведение переговоров.
25. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
26. Техника ведения переговоров.
27. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение).
28. Основные нормативно-методические документы по регламентации делопроизводства и их краткая характеристика.
29. Понятия документ, формуляр и формуляр-образец документа.
30. Виды организационных документов и правила их оформления.
31. Виды распорядительных документов и правила их оформления.
32. Виды информационно-справочных документов и правила их оформления.
33. Этикет деловой переписки.
34. Социально-психологические эффекты восприятия.
35. Виды деловых писем, правила оформления.
36. Профессиональный этикет и коммуникации.
37. Правила делового этикета.

### **Критерии оценки компетенций**

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с Уставом Университета, Положением о форме, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с учебным планом в 1 семестре в форме зачета. Обучающиеся допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- результатами тестирования знания основных понятий;
- активной работой на практических занятиях.

Знания, умения, навыки обучающихся на зачете оцениваются оценками: «зачтено» – 3-5, «не зачтено» – 0-2.

Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине «Деловые коммуникации»:

Оценка	Баллы	Требования к знаниям
«зачтено»	5	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на зачете.
	4	Обучающийся в основном знает программный материал, но при его изложении незначительно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом могут встречаться несущественные неточности в ответе на вопросы.
	3	Обучающийся в основном знает программный материал, но при его изложении существенно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом могут встречаться несущественные неточности в ответе на вопросы.
«не зачтено»	2	Обучающийся обладает некоторым знанием программного материала, при его изложении незначительно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом встречаются существенные неточности в ответе на вопросы.
	1	Обучающийся обладает некоторым знанием программного материала, при его изложении существенно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом встречаются существенные неточности в ответе на вопросы.
	0	Обучающийся не обладает знанием программного материала.

Основная оценка, идущая в ведомость, обучающемуся выставляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценивание обучающегося по балльно-рейтинговой системе дисциплины «Деловые коммуникации»:

Активная работа на практических занятиях оценивается действительным числом в интервале от 0 до 5 по формуле:

$$\text{Оц. активности} = \frac{K_i}{K_{\max}} \times 5 \quad (1)$$

Где Оц. активности - оценка за активную работу;

$K_i$  – сумма положительных оценок обучающегося на практических занятиях;

$K_{\max}$  – сумма максимально возможных положительных оценок обучающегося на практических занятиях.

Максимальная оценка, которую может получить обучающийся за активную работу на практических занятиях равна 5.

Результаты тестирования оцениваются действительным числом в интервале от 0 до 5 по формуле:

$$\text{Оц. тестирования} = \frac{\text{Число тестов с правильными ответами}}{\text{Общее количество тестов}} \times 5 \quad (2)$$

Где Оц. тестирования - оценка за тестирование.

Максимальная оценка, которую обучающийся может получить за тестирование равна 5.

Оценка за зачет ставится по 5 балльной шкале (см. таблицу выше).

Общая оценка знаний по курсу строится путем суммирования указанных выше оценок:

Оценка = Оц. активности + Оц. тестирования + Оц. зачет

Ввиду этого общая оценка представляет собой действительное число от 0 до 15. «зачтено» – 9-15 баллов, «не зачтено» – 0-8 баллов.

### 3.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля знаний по дисциплине «Деловые коммуникации»

*Карта оценочных средств текущего контроля знаний по дисциплине*

№ п/п	Раздел дисциплины	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые компетенции (или их части)	Другие оценочные средства
1	Деловые коммуникации в современном мире	Понятие «коммуникация». Виды и уровни коммуникаций. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. Основы делового общения. Построение сети деловых контактов. Деловое общение, его виды и формы. Аспекты переговорного процесса. Стили общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения.	ОПК-4	Опрос
2	Виды делового общения	Использование социальных сетей в деловых целях. Общение по интернет, видео и телеконференции. Правила телефонного общения. Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Техника ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). Основные требования к составлению и оформлению документов. Этикет деловой переписки. Социально-психологические эффекты восприятия. Виды деловых писем, правила оформления.	ОПК-4 ПК-11 ПК-20	Опрос

#### Тестовые задания для промежуточной аттестации и текущего контроля знаний обучающихся

1. Коммуникативная сторона общения состоит в:  
А. обмене информацией между людьми

- В. организации взаимодействия между людьми
- С. восприятия друг друга партнерами по общению
- Д. демонстрации личностного потенциала

2. Интегративная функция деловой коммуникации – это:

- А. социальный механизм управления
- В. объединение деловых партнеров
- С. самовыражение, демонстрация личностного потенциала
- Д. регламентация поведения и деятельности

3. Общение – это:

- А. разговор двух и более людей;
- В. спор;
- С. взаимодействие субъекта и объекта;
- Д. взаимодействие людей с целью обмена информацией;

4. Основная задача делового общения:

- А. продуктивное сотрудничество;
- В. строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- С. налаживание межличностных контактов;
- Д. поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- Е. поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

5. Правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения:

- А. говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- В. внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- С. поощряйте других говорить о себе;
- Д. искренне интересуйтесь другими людьми;
- Е. улыбайтесь.

6. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности:

- А. жизненный оптимизм;
- В. трудности в принятии самостоятельных решений;
- С. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- Д. склонны уточнять уже принятые решения;
- Е. стремление к активной деятельности.

7. Почему затруднено общение с интровертами:

- А. стремятся проникнуться проблемами другого;
- В. их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- С. они вспыльчивы и порой агрессивны;
- Д. внешне излишне эмоциональны;
- Е. они беззаботны, оптимистичны.

8. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- А. общительны, словоохотливы, беззаботны;
- В. сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- С. общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- Д. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- Е. ответственны в принятии решений.

9. К вербальным средствам общения относятся:



- А. жесты;
- В. позы;
- С. устная и письменная речь;
- Д. интонации голоса.
- Е. мимика

10. Чье восприятие образа другого человека более объективно:

- А. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- В. эмоциональной женщины;
- С. человека авторитарного типа;
- Д. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- Е. человека с низкой самооценкой.

11. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- А. речи;
- В. мимики, жестов, позы;
- С. тона голоса и его интонаций;
- Д. тактильно-мышечных форм;
- Е. вербальных и невербальных средств общения.

12. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- А. привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- В. высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- С. прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- Д. откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- Е. богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

13. В подготовку к переговорам не входит:

- А. выявление области взаимных интересов;
- В. установление рабочих отношений с партнером;
- С. установление нерабочих отношений с партнером;
- Д. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- Е. нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

14. Цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно:

- А. синяя;
- В. зеленая;
- С. желтая;
- Д. серая;
- Е. бежевая.

15. К правилам убеждения не относится:

- А. убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- В. злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- С. обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- Д. обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- Е. не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

16. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- A. неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- B. соблюдать правила и традиции своей страны;
- C. соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;
- D. обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- E. придерживаться единых международных норм и правил.

17. Что означает контакт глаз собеседников:

- A. они боятся друг друга;
- B. они не доверяют друг другу;
- C. разговор их мало интересует;
- D. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- E. доверие собеседников друг другу.

18. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- A. увеличение дистанции слушающим собеседником;
- B. очень широкая улыбка;
- C. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- D. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- E. частый отвод взгляда в сторону.

19. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- A. за "Т" - образным столом;
- B. за круглым столом;
- C. за прямоугольным столом;
- D. за журнальным столиком;
- E. за любым из перечисленных.

20. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- A. не должен стучать в дверь;
- B. должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- C. должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- D. должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- E. не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

### **Критерии оценки тестовых заданий**

**Пример оценки тестовых заданий может определяться по формуле:**

Число тестов с правильными ответами

Оц. тестирования = ----- × 5 (2)

Общее количество тестов

Где Оц. тестирования - оценка за тестирование.

Оценка за тест используется как составная общей оценки за курс, как указано в примере п.3.1.