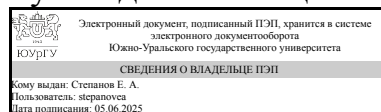


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель специальности



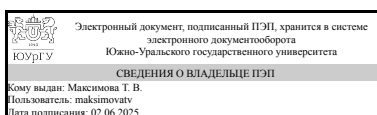
Е. А. Степанов

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.20 Деловые коммуникации  
для специальности 38.05.02 Таможенное дело  
уровень Специалитет  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Менеджмент

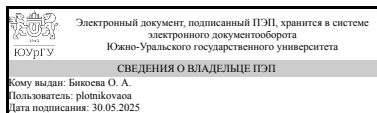
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 25.11.2020 № 1453

Зав.кафедрой разработчика,  
к.экон.н., доц.



Т. В. Максимова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



О. А. Бикоева

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей, привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе, что является необходимым для их успешной будущей профессиональной деятельности. Задачи: - сформировать умение организовать взаимодействие с членами рабочего коллектива исходя из целей и задач трудовой деятельности данной группы; - сформировать умения управлять динамикой процесса общения; - развить коммуникативные способности; - сформировать социально значимые качества личности эффективного коммуникатора; - помочь студентам осознать индивидуальные особенности собственного стиля общения.

## Краткое содержание дисциплины

Рассматриваются понятие "деловые коммуникации", коммуникативные модели, стили продуктивного слушания, типичные трудности деловых коммуникаций, коммуникативные барьеры и формы деструктивного общения, особенности психологии поведения в процессе коммуникативного взаимодействия, представление об основах профессиональной этики и требованиях этикета, основные форм деловых коммуникаций, основные принципы формирования социально-ролевой структуры группы правила подготовки и проведения публичного выступления.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                                             | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели                                     | Знает: основные принципы формирования социально-ролевой структуры группы<br>Умеет: организовать взаимодействие с членами рабочего коллектива исходя из целей и задач трудовой деятельности данной группы<br>Имеет практический опыт: владения способностью к рефлексии по поводу личной этической системы и применению ее в сфере деловых взаимоотношений        |
| УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | Знает: основы теории коммуникации как социально-психологического взаимодействия участников ВЭД и лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела<br>Умеет: применять основные правила межличностного общения в повседневном взаимодействии с окружающими людьми<br>Имеет практический опыт: эффективной коммуникации для достижения поставленных задач |
| УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия                                                           | Знает: основные нормы и принципы делового общения основные принципы делового этикета правила публичного выступления                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Умеет: применять основные правила делового общения в практической деятельности;<br>применять приемы риторики и аргументации<br>Имеет практический опыт: применения эффективного делового общения в практической деятельности; владения практическими навыками публичного выступления |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана                                                                  | Перечень последующих дисциплин, видов работ                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.01 История России,<br>1.О.04 Иностранный язык,<br>1.О.02 Основы российской государственности,<br>1.О.15 Основы менеджмента | ФД.02 Разработка сайтов и Web страниц,<br>1.О.05 Деловой иностранный язык,<br>ФД.03 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации |

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

| Дисциплина                                 | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.01 История России                      | Знает: закономерности и этапы исторического процесса, основные события мировой и отечественной истории; наиболее существенные процессы в сфере экономической, социальной истории, развития духовной культуры, науки и просвещения, место и роль России в истории человечества, российские и мировые процессы и этапы истории; законы исторического развития; межкультурное разнообразие общества в различных контекстах<br>Умеет: пользоваться основными историческими понятиями и категориями при определении собственной гражданской позиции; определять роль и место человека в историческом процессе; осмысливать, интерпретировать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их развитии и взаимосвязи на основе принципов научной объективности и историзма, понимать движущие силы, закономерности, многовариантность и разнообразие развития исторических процессов; воспринимать межкультурное разнообразие общества в процессе межкультурного взаимодействия<br>Имеет практический опыт: обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции; анализа исторических фактов, оценки явлений культуры, использования информации о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом контексте в профессиональной деятельности |
| 1.О.02 Основы российской государственности | Знает: фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>развитием русской земли и российской цивилизации, представлять их в актуальной и значимой перспективе;особенности современной политической организации российского общества, каузальную природу и специфику его актуальной трансформации, ценностное обеспечение традиционных институциональных решений и особую поливариантность взаимоотношений российского государства и общества в федеративном измерении;фундаментальные ценностные принципы российской цивилизации (такие как многообразие, суверенность, согласие, доверие и созидание), а также перспективные ценностные ориентиры российского цивилизационного развития (такие как стабильность, миссия, ответственность и справедливость) Умеет: адекватно воспринимать актуальные социальные и культурные различий, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям;находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира Имеет практический опыт: осознанного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции;аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера;самостоятельного критического мышления, развитого чувства гражданственности и патриотизма</p> |
| 1.О.15 Основы менеджмента | <p>Знает: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни, основные понятия, виды организационно-управленческих решений; требования к решению поставленных профессиональных задач при взаимодействии с обществом, коллективом, деловыми партнерами; критерии оценки эффективности принятого решения, основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Умеет: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>предлагать организационно-управленческие решения, максимально соответствующие различным экономическим и управленческим ситуациям, нести за них ответственность; грамотно решать поставленные профессиональные задачи, исходя из поставленных целей при взаимодействии с обществом, коллективом, деловыми партнерами; учитывать последствия управленческих решений и меру ответственности за их принятие, устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p> <p>Имеет практический опыт: управления собственным временем; приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни, принятия организационно-управленческих решений и их оценки; систематизации и учета последствий принятых организационно-управленческих решений, владения основными методами и нормами социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p> |
| 1.О.04 Иностранный язык | <p>Знает: культурно-специфические особенности менталитета, представлений, установок, ценностей представителей инокультуры; основные фонетические, лексикограмматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; важнейшие параметры языка конкретной специальности; основные различия письменной и устной речи</p> <p>Умеет: создавать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка; идентифицировать языковые региональные различия в изучаемом языке</p> <p>Имеет практический опыт: владения различными коммуникативными стратегиями; применения разных приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала</p>                                                                                                                                                                                       |

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы                                                         | Всего часов | Распределение по семестрам |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|
|                                                                            |             | в часах                    |
|                                                                            |             | Номер семестра             |
|                                                                            |             | 2                          |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                              | 72          | 72                         |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                 | 32          | 32                         |
| Лекции (Л)                                                                 | 16          | 16                         |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 16          | 16                         |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                   | 0           | 0                          |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                        | 35,75       | 35,75                      |
| Подготовка публичного выступления                                          | 9,5         | 9,5                        |
| Подготовка к контрольным работам                                           | 4,25        | 4,25                       |
| Составление культурного ассимилятора                                       | 8           | 8                          |
| Подготовка к практическим занятиям                                         | 8           | 8                          |
| Составление глоссария                                                      | 6           | 6                          |
| Консультации и промежуточная аттестация                                    | 4,25        | 4,25                       |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                   | -           | зачет                      |

## 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины                                                                       | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|----|----|
|           |                                                                                                        | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Процесс коммуникации. Понятие и основные элементы деловой коммуникации                                 | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 2         | Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации                                     | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 3         | Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров. | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 4         | Ассертивное поведение в деловой беседе                                                                 | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 5         | Письменная деловая коммуникация                                                                        | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 6         | Коммуникации в команде                                                                                 | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 7         | Межкультурные различия в деловой коммуникации                                                          | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 8         | Технологии подготовки и проведения публичного выступления                                              | 4                                         | 2 | 2  | 0  |

### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                 | Кол-во часов |
|----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Определение понятия "деловые коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации. | 2            |
| 2        | 2         | Коммуникативная компетентность. Гендерные тенденции в деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью                                                              | 2            |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |   | методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.                                                                                                                                   |   |
| 3 | 3 | Особенности восприятия. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере. Пирамида несогласия Грэхема. Условия и правила аргументации. Стратегии и тактики аргументации | 2 |
| 4 | 4 | Понятие «ассертивность». Внутренние препятствия ассертивности. Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание                                                                                                                                                                                                                                             | 2 |
| 5 | 5 | Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Принципы и техники эффективного взаимодействия. Виды писем. Электронная письменная деловая коммуникация. Работа с "трудными письмами". Правила хорошего тона в деловой переписке. Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации                                                     | 2 |
| 6 | 6 | Понятие команды. Командные роли. Групповые эффекты                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2 |
| 7 | 7 | Межкультурная коммуникация. Стили коммуникации. Межкультурные различия в каузальной атрибуции. Неправильная интерпретация информации при общении из-за культурных различий. Причины неверной интерпретации. Национальные стереотипы                                                                                                                         | 2 |
| 8 | 8 | Подготовка публичного выступления. Структура выступления. Подготовка слайдов презентации. Стратегии ответа на вопросы.                                                                                                                                                                                                                                      | 2 |

## 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                             | Кол-во часов |
|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации. Этапы деловой беседы                               | 2            |
| 2         | 2         | Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.                               | 2            |
| 3         | 3         | Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Стратегии и тактики аргументации. Методы аргументации и контраргументации. Принятие решения и завершение беседы | 2            |
| 4         | 4         | Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание                                                                                                                                                                | 2            |
| 5         | 5         | Принципы и техники эффективного взаимодействия. Виды писем. Электронная письменная деловая коммуникация. Работа с "трудными письмами". Правила хорошего тона в деловой переписке.                               | 2            |
| 6         | 6         | Командные роли. Групповые эффекты                                                                                                                                                                               | 2            |
| 7         | 7         | Межкультурные различия в каузальной атрибуции. Неправильная интерпретация информации при общении из-за культурных различий. Национальные стереотипы                                                             | 2            |
| 8         | 8         | Подготовка публичного выступления. Структура выступления. Подготовка слайдов презентации. Стратегии ответа на вопросы.                                                                                          | 2            |

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

#### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |              |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Подвид СРС                        | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Семестр | Кол-во часов |
| Подготовка публичного выступления | <p>1. Воронец, М. В. Техника публичных выступлений : учебное пособие / М. В. Воронец. — Барнаул : АлтГПУ, 2020. — 152 с. — ISBN 978-5-88210-975-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/176485">https://e.lanbook.com/book/176485</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.</p> <p>2. Стернин, И. А. Риторика И. А. Стернин. - Воронеж: Кварта, 2002. - 223 с.</p> <p>3. Публичное выступление как форма деловой коммуникации // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 129-141. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a></p> <p>4. Публичная речь. Основы ораторского мастерства // Серпикова, М. Б. Профессионально-деловое общение: практика устной и письменной коммуникации : учебное пособие / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва : РУТ (МИИТ), 2019. — С. 230-289. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/175816">https://e.lanbook.com/book/175816</a></p> <p>5. Иванова С.Ф. Специфика публичной речи. Что такое публичная речь // Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — С.95-105. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a></p> <p>6. Бердышев С.Н. Эффективная презентация /С.Н. Бердышев // Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — С. 219-225. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a></p> | 2       | 9,5          |
| Подготовка к контрольным работам  | 1. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2       | 4,25         |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|                                      | <p>Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> 2.</p> <p>Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-400-01202-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a></p> <p>3. Виды, составляющие элементы, характерные особенности деловых коммуникаций // Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — С. 12-15. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a></p>                            |   |   |
| Составление культурного ассимилятора | <p>1. Национальные стили делового общения. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 251-260. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a> 2.</p> <p>Деловая культура Востока и арабских стран // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 261-278. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a></p> <p>3. Филиппенко, Е. А. Межкультурная коммуникация: хрестоматия для студентов/ Е. А. Филиппенко. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2007. - 73 с.</p> | 2 | 8 |
| Подготовка к практическим занятиям   | <p>1. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. 2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2 | 8 |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|                       | <p>Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с. 3. Национальные стили делового общения. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 251-260. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a> 4. Деловая культура Востока и арабских стран // Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — С. 261-278. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181635">https://e.lanbook.com/book/181635</a> 5. Деловая коммуникация. Определение понятия. Цели и задачи делового общения // Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — С. 11-12. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a></p> |   |   |
| Составление глоссария | <p>1. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> 2. Деловое общение учеб. пособие О. С. Бернат и др. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63 с. 3. Мунин, А. Н. Деловое общение: курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374 с. 4. Панфилова А.П. Деловые коммуникации. Глоссарий // Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — С. 52-65. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/110128">https://e.lanbook.com/book/110128</a> 5. Терминологический словарь // Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — С. 74-84. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:</p>                                                                                   | 2 | 6 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <a href="https://e.lanbook.com/book/186899">https://e.lanbook.com/book/186899</a> 6.<br>Шарков, Ф. И. Коммуникология:<br>энциклопедический словарь-справочник :<br>словарь-справочник / Ф. И. Шарков. — 3-<br>е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. —<br>766 с. — ISBN 978-5-394-02169-5. —<br>Текст : электронный // Лань : электронно-<br>библиотечная система. — URL:<br><a href="https://e.lanbook.com/book/93477">https://e.lanbook.com/book/93477</a> |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля     | Название контрольного мероприятия                             | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|---------------------------------------------------------------|-----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1    | 2        | Текущий контроль | Практическое упражнение "Виды информации и виды коммуникации" | 1   | 6          | <p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 6, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>Вид коммуникации соответствует виду информации - 1 балл, Вид коммуникации не соответствует виду информации - 0 баллов</p> <p>Указан не один (2,3) соответствующих вида коммуникации - 2 балла; Указан один соответствующий вид коммуникации - 1 балл; Не указан ни один соответствующий вид коммуникации - 0 баллов;</p> <p>Таблица заполнена полностью и без ошибок - 2 балла; Таблица заполнена не полностью или допущены ошибки - 1 балл; Таблица не заполнена или заполнена с большим количеством ошибок (более 5) - 0 баллов</p> <p>Задание выполнено на практическом занятии - 1 балл; Задание выполнено</p> | зачет            |

|   |   |                  |                       |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|---|---|------------------|-----------------------|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                       |   |    | самостоятельно - 0 баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
| 2 | 2 | Текущий контроль | Составление глоссария | 1 | 11 | <p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 11, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>Количество терминов: В глоссарии указано более 10 терминов, все из них соответствуют теме - 2 балла; В глоссарии указано 10 терминов, соответствующих теме - 1 балл; В глоссарии указано менее 10 терминов или они совсем не соответствуют теме - 0 баллов;</p> <p>Разнообразие и многоплановость представленных в глоссарии терминов и понятий:</p> <p>Представлены термины и понятия из разных или всех тем дисциплины - 2 балла; Представлены термины и понятия из 2-3 тем дисциплины - 1 балл; Представлены термины и понятия однотипны, все из одной темы дисциплины - 0 баллов;</p> <p>Ссылки на источники: Присутствуют правильно оформленные библиографические ссылки на источники для каждого термина или понятия - 2 балла; Библиографические ссылки на источники для каждого термина или понятия присутствуют, но имеются ошибки или неточности - 1 балл; Отсутствуют библиографические ссылки на источники - 0 баллов; При составлении глоссария использованы разные источники</p> <p>При составлении глоссария использовано более трех различных источников - 2 балла; При составлении глоссария использовано 1-2 источника - 1 балл; При составлении глоссария использовано только один источник - 0 баллов;</p> <p>Оформление глоссария: Глоссарий включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке - 1 балл; Глоссарий не включает название и значение</p> | зачет |

|   |   |                  |                                                          |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
|---|---|------------------|----------------------------------------------------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                                                          |   |   | <p>терминов, слов и понятий в алфавитном порядке - 0 баллов;</p> <p>Сроки выполнения задания: Задание сдано в срок (до начала промежуточной аттестации) - 2 балла; Задание сдано не в срок (после промежуточной аттестации) - 1 балл; Задание выполнено после начала промежуточной аттестации - 0 баллов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
| 3 | 2 | Текущий контроль | Практическое упражнение "Ответ манипулятору"             | 1 | 4 | <p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>Даны ответы на все предложенные варианты ситуаций - 2 балл, Даны ответы на большую часть предложенных вариантов ситуаций - 1 балл, Не даны ответы на все предложенные варианты ситуаций - 0 баллов.</p> <p>Даны верные ответы для противостояния манипулятору - 2 балла; Допущены 1-2 ошибки среди верных ответов манипулятору - 1 балл; Даны неверные ответы для противостояния манипулятору - 0 баллов.</p> | зачет |
| 4 | 2 | Текущий контроль | Упражнение "Характеристики хорошего и плохого слушателя" | 1 | 3 | <p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 3, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>Характеристики хорошего и плохого слушателя: Характеристики хорошего и плохого слушателя определены верно - 2 балла. Характеристики хорошего и плохого слушателя определены по большей части верно (допущена 1-2 ошибки) - 1 балл; Характеристики</p>                                                                                                                                                                         | зачет |

|   |   |                     |                                              |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|---|---|---------------------|----------------------------------------------|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                     |                                              |   |   | хорошего и плохого слушателя<br>определены неверно или с большим<br>количеством ошибок (более 3) - 0<br>баллов.<br>Дополнение списка характеристик<br>хорошего и плохого слушателя: Список<br>характеристик дополнен своими<br>вариантами - 1 балл; Список<br>характеристик не дополнен своими<br>вариантами - 0 баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
| 5 | 2 | Текущий<br>контроль | Упражнение "я-<br>сообщение"                 | 1 | 4 | По итогам выполнения задания студент<br>выполняет данный вид работы, которую<br>он загружает в Электронный ЮУрГУ<br>2.0. При оценивании результатов<br>мероприятия используется балльно-<br>рейтинговая система оценивания<br>результатов учебной деятельности<br>обучающихся (утверждена приказом<br>ректора от 24.05.2019 г. № 179).<br>Максимальное количество баллов 4,<br>выставляется за задание выполненное в<br>полном объеме, без ошибок и в<br>установленные сроки.<br>Критерии оценивания загруженных<br>бланков работ:<br>Объем выполнения задания:<br>Предложены варианты "я-сообщения"<br>для каждого высказывания - 2 балла;<br>Предложены варианты "я-сообщений"<br>для большинства высказываний - 1<br>балл; Отсутствуют варианты "я-<br>сообщения" для каждого высказывания<br>- 0 баллов;<br>Правильность выполнения задания:<br>Предложенные "я-сообщения"<br>составлены верно - 2 балла;<br>Предложенные "я-сообщения"<br>составлены по большей части<br>составлены верно (1-2 ошибки) - 1<br>балл; Представленные "Я-сообщения"<br>составлены неверно - 0 баллов | зачет |
| 6 | 2 | Текущий<br>контроль | Практическое<br>упражнение<br>деловое письмо | 1 | 6 | По итогам выполнения задания студент<br>выполняет данный вид работы, которую<br>он загружает в Электронный ЮУрГУ<br>2.0. При оценивании результатов<br>мероприятия используется балльно-<br>рейтинговая система оценивания<br>результатов учебной деятельности<br>обучающихся. Максимальное<br>количество баллов 6, выставляется за<br>задание выполненное в полном объеме<br>и без ошибок.<br>Критерии оценивания загруженных<br>бланков работ:<br>Наличие реквизитов (адресат, тема,<br>дата, подпись): Наличие реквизитов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | зачет |

|   |   |                  |                                                                   |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|---|---|------------------|-------------------------------------------------------------------|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                                                                   |   |    | <p>(адресат, тема, дата, подпись) - 2 балла; Наличие 2 из 4 обязательных реквизитов - 1 балл; Отсутствие реквизитов - 0 баллов.</p> <p>Соответствие текста письма заявленной теме: Соответствие текста письма заявленной теме - 1 балл; Не соответствие текста письма заявленной теме - 0 баллов.</p> <p>Качество текста письма: Отсутствие речевых и стилистических ошибок - 1 балл; Соответствие стилистики делового общения - 1 балл; Наличие речевых, грамматических, стилистических ошибок - 0 баллов.</p> <p>Структура письма: Логичность и структурированность текста письма - 1 балл; Отсутствие логичности и структурированности текста письма - 0 баллов.</p>                                                                                                                                                                                                          |       |
| 7 | 2 | Текущий контроль | Задание 1 по теме "Межкультурные различия в деловой коммуникации" | 1 | 4  | <p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без грубых ошибок.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>Диалог дополнен полностью - 2 балла; Диалог дополнен не полностью, пропущена 1-2 реплики - 1 балл; Диалог дополнен не полностью - 0 баллов.</p> <p>Интерпретации невысказанных атрибуций при общении сформулированы верно - 2 балла; Интерпретации невысказанных атрибуций при общении сформулированы по большей части верно (1-2 ошибки) - 1 балл; Интерпретации невысказанных атрибуций при общении сформулированы неверно - 0 баллов.</p> | зачет |
| 8 | 2 | Текущий контроль | Задание "Культурный ассимилятор"                                  | 1 | 12 | <p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальный балл за</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | зачет |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  |  | <p>задание 12, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок.</p> <p>Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Соответствие культурного ассимилятора заданной структуре: наличие описания ситуации, в которой взаимодействуют персонажи из двух культур, присутствует вопрос о причине конфликтного взаимодействия ее персонажей - 1 балл; наличие четырех интерпретаций их поведения - 1 балл; наличие разъяснений о том, на основе каких особенностей культур действовали персонажи ситуации - 1 балл; структура культурного ассимилятора грубо нарушена или отсутствует - 0 баллов. Максимальный балл: 3</li> <li>• Подбор ситуации: ситуация описывает часто встречающийся случай взаимодействия членов двух групп - 1 балл; предложена ситуация, которую представитель группы «гостей» находит конфликтной, озадачивающей или чаще всего неправильно интерпретирует - 1 балл; ситуация позволяет получить важные знания о чужой культуре - 1 балл; ситуация редко встречающаяся, неконфликтна с точки зрения обучаемых и неважна в плане информации о чужой культуре - 0 баллов. Максимальный балл: 3</li> <li>• Оригинальность культурного ассимилятора: предложен авторский вариант культурного ассимилятора – 2 балла; предложен вариант культурного ассимилятора взятый из интернета и часто встречающийся - 1 балл; не предложен вариант культурного ассимилятора – 0 баллов. Максимальный балл: 2</li> <li>• Соблюдение стилистики и языковых норм: отсутствуют (или содержат 1-3) грамматические и орфографические ошибки – 1 балл; отсутствуют стилистические ошибки – 1 балл; наличие (более 4) грамматических и орфографических ошибок – 0 баллов; наличие грубых стилистических ошибок – 0 баллов. Максимальный балл: 2</li> <li>• Сроки выполнения задания: задание сдано в срок (до начала промежуточной аттестации) - 2 балла; задание сдано не</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |   |                  |                                                                                                                             |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|---|---|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                                                                                                                             |   |    | в срок (после промежуточной аттестации) - 1 балл; задание не сдано - 0 баллов. Максимальный балл: 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
| 9 | 2 | Текущий контроль | Задание<br>«Подготовка<br>доклада на тему<br>«Почему я могу<br>получить зачет по<br>дисциплине<br>«Деловые<br>коммуникации» | 2 | 14 | <p>По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Максимальное количество баллов 14, выставляется за задание выполненное в полном объеме, без ошибок и в установленные сроки. Критерии оценивания загруженных бланков работ:</p> <p>Аргументация своей точки зрения с опорой на факты общественной жизни и личный социальный опыт:<br/> Приведены факты из общественной жизни – 1 балл; Приведены факты из личного или социального опыта – 1 балл; Приведены факты из теории деловых коммуникаций - 1 балл; Не приведены факты и нет опоры на личный социальный опыт - 0 баллов;<br/> Не приведены аргументы своей точки зрения – 0 баллов; Не указаны примеры — 0 баллов.</p> <p>Наличие конечных выводов: Вывод обобщает информацию (подведен итог найденных решений, данных оценок, приведенных аргументов) – 1 балл; В выводе выносятся субъективное суждение — 1 балл; Нет суждения, нет обобщения, вывод не вытекает из основной части — 0 баллов.</p> <p>Соблюдение стилистики и языковых норм: Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует стилю деловой коммуникации – 2 балла;<br/> Отсутствуют (или содержат 1-3) грамматические и орфографические ошибки – 1 балл; Отсутствуют стилистические ошибки – 1 балл;<br/> Наличие (более 4) грамматических и орфографических ошибок – 0 баллов;<br/> Наличие грубых стилистических ошибок – 0 баллов.</p> <p>Сила аргументов: Использованы только сильные аргументы - 2 балла;<br/> Использованы сильные и слабые аргументы - 1 балл; Отсутствуют сильные аргументы - 0 баллов.</p> | зачет |

|    |   |                  |                                        |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |
|----|---|------------------|----------------------------------------|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    |   |                  |                                        |   |   | Использование стратегии, тактики и приемов аргументации: Использованы стратегии, тактики и приемы аргументации - 2 балла; Не использованы стратегии, тактики и приемы аргументации - 0 баллов. Форма выполнения задания: Выступление с докладом и презентацией на практическом занятии - 2 балла; Письменная форма выполнения задания - 1 балл; Задание не выполнялось - 0 баллов. Сроки выполнения задания: Задание выполнено до начала промежуточной аттестации - 1 балл; Задание выполнено после промежуточной аттестации - 0 баллов                                                                                                                                                                                                             |       |
| 10 | 2 | Текущий контроль | Контрольные работы по темам дисциплины | 1 | 8 | Текущее тестирование проводится на компьютере по результатам освоения соответствующего раздела (разделов) дисциплины. Студенту предоставляется 10 случайных вопросов из банка вопросов. Время отведенное на проведение тестирования - 10 минут. Студенту дается 2 попытки на прохождение теста. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся дифференцированный зачет. Правильный ответ на вопрос соответствует 0,1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.                                                                                                                                                                          | зачет |
| 11 | 2 | Текущий контроль | Задание "Анализ группы"                | 1 | 4 | По итогам выполнения задания студент выполняет данный вид работы, которую он загружает в Электронный ЮУрГУ 2.0. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальный балл за задание 4, выставляется за задание выполненное в полном объеме и без ошибок. Критерии оценивания загруженных бланков работ: Анализ учебной группы выполнен в полном объеме (есть ответы на все вопросы задания) - 2 балла; Анализ учебной группы выполнен не совсем в полном объеме (нет ответов на 1-2 вопроса задания) - 1 балл; Анализ учебной группы не выполнен в полном объеме (нет ответов на большинство | зачет |

|    |   |                          |                                         |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
|----|---|--------------------------|-----------------------------------------|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    |   |                          |                                         |   |    | вопросы задания) - 0 баллов. Верно определено и подкреплено аргументами распределение ролей в группе - 1 балл; Верно определена (подкреплено аргументами) стадия развития группы - 1 балл; Не определены ни распределение ролей в группе, ни стадия развития группы - 0 баллов. |       |
| 12 | 2 | Промежуточная аттестация | Итоговый рейтинг студента по дисциплине | - | 76 | Зачет выставляется на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента. Для получения зачета по дисциплине студенту необходимо иметь рейтинг не менее 60%.                               | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет                        | <p>На зачете происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Деловые коммуникации" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. Рейтинг обучающегося определяется только по результатам текущего контроля. Для получения зачета по дисциплине студент должен иметь рейтинг по дисциплине не менее 60%.</p> <p>На зачете студенты имеют возможность пересдать КРМ текущего контроля, по которым желают повысить оценку.</p> | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                        | № КМ |   |    |     |    |    |    |    |   |    |    |    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|----|-----|----|----|----|----|---|----|----|----|
|             |                                                                                                                                                            | 1    | 2 | 3  | 4   | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 |
| УК-3        | Знает: основные принципы формирования социально-ролевой структуры группы                                                                                   |      |   |    |     |    |    |    |    |   | +  | +  | +  |
| УК-3        | Умеет: организовать взаимодействие с членами рабочего коллектива исходя из целей и задач трудовой деятельности данной группы                               |      |   |    |     |    | ++ |    |    |   |    | +  | +  |
| УК-3        | Имеет практический опыт: владения способностью к рефлексии по поводу личной этической системы и применению ее в сфере деловых взаимоотношений              |      |   |    | +++ | ++ |    |    |    | + |    |    | +  |
| УК-4        | Знает: основы теории коммуникации как социально-психологического взаимодействия участников ВЭД и лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела | ++   |   |    | +++ | +  |    |    | +  | + |    |    | +  |
| УК-4        | Умеет: применять основные правила межличностного общения в повседневном взаимодействии с окружающими людьми                                                | +    |   | +  | ++  | ++ | ++ | ++ | ++ |   |    |    | +  |
| УК-4        | Имеет практический опыт: эффективной коммуникации для достижения поставленных задач                                                                        |      |   | ++ | ++  | ++ | ++ | ++ | ++ |   |    | +  | +  |



из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Деловые коммуникации: методические указания / сост. М.Р. Пяткова; под А.Б. Левиной. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2022. – 31 с.

## Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. без ограничения срока действия-Консультант Плюс (Златоуст)(бессрочно)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий                     | № ауд.     | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                |
|---------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекции                          | 451<br>(2) | Мультимедийное оборудование, компьютер, программное обеспечение                                                                                                                 |
| Самостоятельная работа студента | 567<br>(2) | Компьютерная техника с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду, наборы демонстрационного материала, СПС «Гарант» или «Консультант-плюс» |
| Контроль самостоятельной работы | 567<br>(2) | Компьютерная техника с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду, наборы демонстрационного материала, СПС «Гарант» или «Консультант-плюс» |
| Пересдача                       | 561<br>(2) | Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска                                                                                          |
| Зачет                           | 561<br>(2) | Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска                                                                                          |
| Практические занятия и семинары | 561<br>(2) | Мебель, необходимая для проведения учебных мероприятий (занятий): столы, стулья, доска                                                                                          |