Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Чижов Александр Петрович
Должность: Директор филиала СибГУ в г. Лесосибирске
Дата подписания: 04.07.2023 07:04:25
Уникальный программный ключ:
bdf6e99bfcc4944b52cae00e83cf259c6c85dda39624c7b04c31cac0cdebefd

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Лесосибирский филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Сибирский государственный университет науки и технологий
имени академика М.Ф. Решетнева»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) образовательной программы
Экономика и управление на предприятии

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения
очная

Красноярск 2023

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с актуализированным федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 954

Разработчики рабочей программы дисциплины:
д.пед.н., доцент,
и.о. зав. кафедрой ЭиЕД _____Д.Н. Девятловский

Руководитель ОПОП,
д.пед.н., доцент,
и.о. зав. кафедрой ЭиЕД _____Д.Н. Девятловский
должность, учёная степень, учёное звание подпись И.О. Фамилия

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры экономических и естественнонаучных дисциплин

от «31» марта 2023 г. протокол № 2

д.пед.н., доцент,
и.о. зав. кафедрой ЭиЕД _____Д.Н. Девятловский
учёная степень, учёное звание, должность подпись

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании научно-методического совета филиала

от «11» апреля 2023 г. протокол № 2

к.т.н., доцент, зам. директора по УР _____С.В. Соболев
учёная степень, учёное звание, должность подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе ОПОП решением Ученого совета СибГУ им. М.Ф. Решетнева № 5 от 28.10.2022 г.

АННОТАЦИЯ
Рабочей программы дисциплины
Деловые коммуникации

(наименование дисциплины)

Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Направленность (профиль)	Экономика и управление на предприятии

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся знаний и навыков в области деловых коммуникаций, необходимых для успешной профессиональной деятельности.
Задачи изучения дисциплины:	- усвоение сведений о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации, коммуникативной компетентности; - овладение знаниями о каналах коммуникации и методике их выстраивания для управления информационными потоками; - усвоение знаний о специфике делового общения в различных национальных, социальных и профессиональных группах.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций

Код компе-тенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенции
ПК-3	Способен осуществлять анализ, обоснование и выбор решения.	ПК-3.1. Анализирует решения с точки зрения достижения целевых показателей решений. ПК-3.2. Оценивает ресурсы, необходимые для реализации решений. ПК-3.3. Оценивает эффективность каждого варианта решения как соотношения между ожидаемым уровнем использования ресурсов и ожидаемой ценностью. ПК-3.4. Осуществляет выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	**Знать:** 1.теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; 2.теорию конфликтов. **Уметь:** 1.планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; 2.использовать техники эффективных коммуникаций. **Владеть навыками:** 1.выбора решения для реализации в составе группы экспертов.

Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.17) входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Изучение курса связано с дисциплинами: «Культура речи», «Иностранный язык».

Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, являются необходимыми для изучения дисциплин: «Корпоративная социальная ответственность», «Управление персоналом».

Краткое содержание дисциплины

Раздел 1. Введение в теорию коммуникации и виды деловой коммуникации;

Раздел 2. Этика деловых коммуникаций.

Форма промежуточной аттестации

Зачет.

Оглавление

1. Цель и задачи изучения дисциплины 2
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций 2
3. Место дисциплины в структуре ОПОП 2
4. Объем дисциплины и виды учебной работы 2
5. Содержание дисциплины 3
5.1. Разделы дисциплины и виды занятий 3
5.2. Занятия лекционного типа 3
5.3. Занятия семинарского типа 4
5.4. Занятия в форме практической подготовки 5
6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 5
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины 6
7.1. Рекомендуемая литература 6
7.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины 6
7.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 7
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины 8

1. Цель и задачи изучения дисциплины

1.1.	Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся знаний и навыков в области деловых коммуникаций, необходимых для успешной профессиональной деятельности.
1.2.	Задачи изучения дисциплины:	- усвоение сведений о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации, коммуникативной компетентности; - овладение знаниями о каналах коммуникации и методике их выстраивания для управления информационными потоками; - усвоение знаний о специфике делового общения в различных национальных, социальных и профессиональных группах.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций

Код компе-тенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенции
ПК-3	Способен осуществлять анализ, обоснование и выбор решения.	ПК-3.1. Анализирует решения с точки зрения достижения целевых показателей решений. ПК-3.2. Оценивает ресурсы, необходимые для реализации решений. ПК-3.3. Оценивает эффективность каждого варианта решения как соотношения между ожидаемым уровнем использования ресурсов и ожидаемой ценностью. ПК-3.4. Осуществляет выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	**Знать:** 1.теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; 2.теорию конфликтов. **Уметь:** 1.планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; 2.использовать техники эффективных коммуникаций. **Владеть навыками:** 1.выбора решения для реализации в составе группы экспертов.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.17) входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Изучение курса связано с дисциплинами: «Культура речи», «Иностранный язык».

Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, являются необходимыми для изучения дисциплин: «Корпоративная социальная ответственность», «Управление персоналом».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (акад.часов)	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	3(108)	3(108)
Контактная работа с преподавателем:	2(72)	2(72)
занятия лекционного типа	1(36)	1(36)
занятия семинарского типа	1(36)	1(36)
в том числе: семинары		
практические занятия	1(36)	1(36)

практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: курсовое проектирование		
групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иные виды внеаудиторной контактной работы		
Самостоятельная работа обучающихся:	1(36)	1(36)
изучение теоретического курса (ТО)	1(36)	1(36)
расчетно-графические работы (РГР)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КР/КП)		
контрольные работы (Кн.р)		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№	Раздел/тема	Занятия лекционного типа, (акад.часов)	Занятия семинарского типа, (акад.часов)		Самостоятельная работа, (акад.часов)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или практические занятия	Лабораторные работы		
1	Раздел 1 Введение в теорию коммуникации и виды деловой коммуникации					ПК-3
1.1	Коммуникации в организации, теория конфликтов	4	6		4	
1.2	Внутренние коммуникации в организации	4			4	
1.3	Разновидности коммуникаций в организации, техники эффективных коммуникаций	4	6		6	
2	Раздел 2 Этика деловых коммуникаций					ПК-3
2.1	Коммуникативные процессы, межличностные и групповые коммуникации в деловом взаимодействии	4	8		4	
2.2	Деловая коммуникация	4	8		4	
2.3	Презентация	4			4	
2.4	Самопрезентация	4			4	
2.5	Виды общения. Маркетинговые коммуникации	8	8		6	
	Итого	36	36		36	

Программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрены занятия лекционного типа, занятия семинарского типа и самостоятельная работа обучающихся.

На занятиях семинарского типа выполняются практические работы.

Самостоятельная работа предполагает изучение обучающимися теоретического курса.

Для запланированных видов занятий разработаны учебно-методические материалы, которые включены в состав электронного учебно-методического комплекса дисциплины (ЭУМКД) «Деловые коммуникации» [5].

5.2. Занятия лекционного типа

№ темы	Раздел/тема дисциплины	Краткое содержание лекционного занятия
1	Раздел 1 Введение в теорию коммуникации и виды деловой коммуникации	
1.1	Коммуникации в организации, теория конфликтов	Сущность и виды коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией. Понятие организации. Характеристики внешней среды. Теория конфликтов.
1.2	Внутренние коммуникации в организации	Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций.
1.3	Разновидности коммуникаций в организации, техники эффективных коммуникаций	Виды коммуникаций в организации. Межличностные коммуникации в организации. Современные коммуникационные технологии и техники в организации.
2	Раздел 2 Этика деловых коммуникаций	
2.1	Коммуникативные процессы, межличностные и групповые коммуникации в деловом взаимодействии	Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс. Межличностные и групповые коммуникации в деловом взаимодействии.
2.2	Деловая коммуникация	Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры.
2.3	Презентация	Цели презентации. Подготовка к презентации. Как сделать презентацию. Презентация товара при продаже. Типы презентации товаров и услуг. Коммуникативные приемы подхода к покупателю.
2.4	Самопрезентация	Положительный имидж. Анализ своих целей. Как проанализировать свой товар «товар». Приемы установления контакта. Знакомство. Деловая одежда. Уверенность в себе. Позитивный тип делового партнера. Респектабельный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера.
2.5	Виды общения. Маркетинговые коммуникации	Познавательное общение. Убеждающее общение. Экспрессивное общение. Суггестивное общение. Ритуальное общение. Особенности маркетинговых коммуникаций. Процесс маркетинговых коммуникаций.

5.3. Занятия семинарского типа

5.3.1. Практические занятия

№ темы	Раздел/тема дисциплины	Наименование и объем практического занятия, часов очная/заочная	Краткое содержание практического занятия
1	Раздел 1 Введение в теорию коммуникации и виды деловой коммуникации		
1.1	Коммуникации в организации, теория конфликтов	Тема: Деловые коммуникации (6)	1. Коммуникации в бизнесе. 2. Структура процесса общения. 3. Ключевые коммуникативные умения.
1.3	Разновидности коммуникаций в организации, техники эффективных коммуникаций	Тема: Теория коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций (6)	1. Бизнес-тренинг «Активное слушание» 2. Рефлексия.
2	Раздел 2 Этика деловых коммуникаций		
2.1	Коммуникативные процессы, межличностные и групповые коммуникации в деловом взаимодействии	Тема: Коммуникационный процесс (4)	1. Общая характеристика основных механизмов воздействия в процессе деловой коммуникации 2. Влияние 3. Обратная связь в межличностном общении 4. Трудности межличностного общения.
		Тема: Управление организационными коммуникациями (4)	1. Типы организационных коммуникаций 2. Современные стандарты/практики управления организационными коммуникациями 3. PR-технологии во внутренних коммуникациях 4. Эффективные коммуникации в бизнесе.
2.2	Деловая коммуникация	Тема: Этика деловых коммуникаций (4)	1. Этика и этикет руководителя. 2. Деловой этикет и внешность руководителя

			3. Невербальное поведение руководителя: этикетный аспект 4. Этика вербальных коммуникаций 5. Условности делового этикета
		Тема: Письменные деловые коммуникации (4)	1.Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа. 2.Служебный документооборот. 3.Написание деловых писем.
2.5	Виды общения. Маркетинговые коммуникации	Тема: Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения (2)	1.Совещание как вид деловой коммуникации в управленческой деятельности. 2.Общая схема подготовки совещания. 3.Организация и планирование совещания. 4.Динамика совещания. 5.Участие в работе совещания. 6.Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании
		Тема: Деловые переговоры (2)	1. Подготовка к переговорам. 2. Стратегии переговоров 3. Ведение переговоров. Управление процессом переговоров. 4. Техника и методы переговоров: инструментарий профессионала.
		Тема: Публичное выступление как форма деловой коммуникации (2)	1.Самопрезентация. 2.Начало публичного выступления. Как понять, почувствовать и завоевать зрительскую аудиторию в публичном выступлении. 3.Подготовка публичного выступления и его суть, как основа успеха. 4.Завершение публичного выступления – призыв к действию. 5.Ответы на вопросы в ходе публичного выступления. 6.Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.
		Тема: Информационные технологии деловые коммуникации (2)	1. Информационные технологии в планировании коммуникации 2. Информационные технологии при проведении коммуникации 3. Организационный контроль и информационные технологии 4. Создание среды накопления информации, организация совместной работы групповая работа
	Всего:	**36**	

5.3.2. Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены.

5.4. Занятия в форме практической подготовки

Занятия в форме практической подготовки по дисциплине не организуются.

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Деловые коммуникации» сформированы в виде фонда оценочных средств (ФОС) и представлены в приложении к рабочей программе.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Рекомендуемая литература

№ п/п	Наименование	Электронный адрес	Кол-во экз.
	7.1.1. Основная литература		
1	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — URL: https://urait.ru/bcode/510845	https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-510845#page/5	
2	Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — URL: https://urait.ru/bcode/509587	https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-509587#page/1	
3	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — URL: https://urait.ru/bcode/510876	https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-510876#page/1	
	7.1.2. Дополнительная литература		
4	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — URL: https://urait.ru/bcode/497799	https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-497799#page/425	
5	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный образовательный ресурс / сост. Д.Н. Девятловский. - Лесосибирск, 2020. – Режим доступа: http://www.lfsibgu.ru/index.php/ru/elektronnyj-katalog	http://www.lfsibgu.ru/index.php/ru/elektronnyj-katalog	
6	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — URL: https://urait.ru/bcode/519784	https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-v-gosudarstvennom-i-municipalnom-upravlenii-519784#page/1	
7	Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — URL: https://urait.ru/bcode/513409	https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-513409#page/1	
8	Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — URL: https://urait.ru/bcode/511179	https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-511179#page/1	

7.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование
1	Консультант Плюс: справочная правовая система. – Москва : Консультант Плюс, 1992– . – Режим доступа: лок. сеть вуза. – Обновляется ежекварт. – Текст : электронный.
2	Лань : электронно-библиотечная система издательства : [сайт]. – Москва, 2010 – . – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
3	IPR SMART : [взамен IPRbooks] : цифровой образовательный ресурс: [сайт] . – Москва, 2021 – . – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
4	ЮРАЙТ : образовательная платформа : [сайт]. – Москва, 2013– . – URL: https://urait.ru/. – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

5	Сервер электронно-дистанционного обучения СибГУ им. М. Ф. Решетнева : электрон. образоват. ресурс для студентов всех форм обучения : [сайт]. – URL: https://dl.sibsau.ru. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный

7.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрены занятия лекционного типа, занятия семинарского типа (практические занятия) и самостоятельная работа обучающихся.

Самостоятельная работа предполагает изучение теоретического курса и написание реферата. В период освоения дисциплины для обучающихся организуются индивидуальные и групповые консультации.

При изучении дисциплины обязательным является выполнение следующих организационных требований:

– обязательное посещение всех видов аудиторных занятий;
– ведение конспекта лекций, практических занятий;
– активная работа во время занятий;
– регулярная самостоятельная работа обучающегося в соответствии с рабочей программой дисциплины и рейтинг планом;
– получение дополнительных консультаций по подготовке, оформлению и сдаче отдельных видов заданий, в случае пропусков занятий.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на:

– стимулирование познавательного интереса;
– систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний;
– развитие познавательных способностей, активности, самостоятельности, ответственности и организованности обучающихся;
– формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы по всем осваиваемым дисциплинам, обучающемуся необходимо заниматься по 3-5 часов ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра, поскольку компенсировать пропущенный материал позднее без снижения качества работы и ее производительности практически невозможно.

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
Лекция	Лекции имеют целью дать систематизированные знания об изучаемой предметной области. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает указания на самостоятельную работу. В ходе лекций обучающимся рекомендуется: – вести конспектирование учебного материала; – обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению; – задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Для успешного овладения курсом необходимо посещать все лекции, так как тематический материал взаимосвязан между собой.

Практическая работа	Практическая работа – это активная форма учебного процесса в вузе. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, получения практических умений и навыков решения задач, развития абстрактного и логического мышления. При подготовке к практическим работам обучающемуся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, учесть рекомендации преподавателя. Практические работы выполняются обучающимися в специализированной аудитории. Номер варианта практической работы определяет преподаватель по списку группы. Каждую практическую работу обучающийся должен защитить устно, предоставив выполненные задания и ответив на контрольные вопросы.
Самостоятельная работа (изучение теоретической части курса)	При изучении дисциплины не все вопросы рассматриваются на лекциях и практических занятиях, часть вопросов рекомендуется преподавателем для самостоятельного изучения. При самостоятельном изучении и проработке теоретического курса необходимо повторить законспектированный во время лекции материал и дополнить его с учетом рекомендованной литературы. Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной и научной литературы. Основная функция учебников - ориентировать обучающихся в системе знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Поиск ответов на вопросы и выполнение заданий для самостоятельной работы позволяет расширить и углубить знания по курсу, применить теоретические знания в решении задач практического содержания, закрепить изученное ранее. Уровень усвоения материала может быть оценен при ответах на контрольные вопросы для самопроверки по соответствующим темам и разделам.
Самостоятельная работа (написание реферата)	Написание реферата является обязательным условием для допуска студента к зачету. Работа представляет собой изложение в письменном виде результатов теоретического анализа и практической работы. Работа представляется преподавателю на проверку не позднее, чем за 7 дней до планируемой защиты. Защита работы проходит в форме собеседования во время консультаций (до начала зачета).
Подготовка к зачету	Подготовка к зачету предполагает изучение рекомендуемой литературы и других источников, конспектов лекций, повторение материалов практических работ.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование аудитории	Назначение аудитории	Оборудование
Учебная аудитория	для проведения занятий лекционного типа и проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудитория, укомплектована специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации в большой аудитории: проекционное оборудование, мультимедийный компьютер. Возможность подключения к сети "Интернет" (неограниченный доступ) и обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду организации. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины: 1. Microsoft Office 2010, 2. Microsoft Windows Education 10, 3. Браузер GOOGLE CHROME, 4. Acrobat Reader DC, 5. Dr.Web Desktop Security Suit.
Помещение для самостоятельной работы	для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория (читальный зал научно-технической библиотеки) оснащена компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" (неограниченный доступ) и обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду организации. Аудитория укомплектована специализированной учебной мебелью. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины: 1. Microsoft Office 2010, 2. Microsoft Windows Education 10, 3. Браузер GOOGLE CHROME,

		4. Acrobat Reader DC, 5. Dr.Web Desktop Security Suit.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Лесосибирский филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Сибирский государственный университет науки и технологий
имени академика М.Ф. Решетнева»

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине
(приложение к рабочей программе дисциплины)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) образовательной программы
Экономика и управление на предприятии

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения
очная

Красноярск 2023

Фонд оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации

по дисциплине «Деловые коммуникации»

1.Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций.

ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в форме зачета.

В состав ФОС входят следующие оценочные средства:

- вопросы для защиты практической работы (текущий контроль);
- темы рефератов (текущий контроль);
- вопросы к зачету (промежуточная аттестация).

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций

Код компе-тенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенции
ПК-3	Способен осуществлять анализ, обоснование и выбор решения.	ПК-3.1. Анализирует решения с точки зрения достижения целевых показателей решений. ПК-3.2. Оценивает ресурсы, необходимые для реализации решений. ПК-3.3. Оценивает эффективность каждого варианта решения как соотношения между ожидаемым уровнем использования ресурсов и ожидаемой ценностью. ПК-3.4. Осуществляет выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	**Знать:** 1.теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; 2.теорию конфликтов. **Уметь:** 1.планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; 2.использовать техники эффективных коммуникаций. **Владеть навыками:** 1.выбора решения для реализации в составе группы экспертов.

2.1. Формы контроля формирования компетенций

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1 Введение в теорию коммуникации и виды деловой коммуникации			
1.1	Коммуникации в организации, теория конфликтов	ПК-3	**Текущий контроль:** вопросы для защиты практической работы, темы реферата
1.2	Внутренние коммуникации в организации	ПК-3	**Текущий контроль:** темы реферата
1.3	Разновидности коммуникаций в организации, техники эффективных коммуникаций	ПК-3	**Текущий контроль:** вопросы для защиты практической работы, темы реферата
Раздел 2 Этика деловых коммуникаций			

2.1	Коммуникативные процессы, межличностные и групповые коммуникации в деловом взаимодействии	ПК-3	**Текущий контроль:** вопросы для защиты практической работы, темы реферата
2.2	Деловая коммуникация	ПК-3	**Текущий контроль:** вопросы для защиты практической работы, темы реферата
2.3	Презентация	ПК-3	**Текущий контроль:** темы реферата
2.4	Самопрезентация	ПК-3	**Текущий контроль:** темы реферата
2.5	Виды общения. Маркетинговые коммуникации	ПК-3	**Текущий контроль:** вопросы для защиты практической работы, темы реферата
	Промежуточная аттестация	ПК-3	**Промежуточный контроль** по дисциплине вопросы к зачету

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков владения, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций

3.1. Вопросы для защиты практической работы (текущий контроль), формирование компетенции ПК-3

Подробное описание практических работ и контрольные вопросы приводятся в Методических указаниям к практическим занятиям для студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика, который включен в состав ЭУМКД [5].

3.2. Темы реферата (текущий контроль), формирование компетенции ПК-3

Тематика рефератов:

1. Коммуникация и речевая коммуникация. Цели и задачи речевой коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации.
3. Речевое общение, речевая деятельность и речевое поведение.
4. Этапы речевой деятельности.
5. Виды речевой деятельности (говорение, слушание, чтение, письмо).
6. Чтение как вид речевой деятельности. Способы чтения. Недостатки традиционного чтения. Способы устранения недостатков чтения.
7. межличностная и групповая коммуникации в деловом взаимодействии.
8. Слушание как вид речевой деятельности. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
9. Письменная речь. Технология продуцирования письменной речи.
10. Язык и речь: общее и различное.
11. Теория конфликтов.
12. Функции языка и речи (коммуникативная, когнитивная, эмотивная, функция сообщения, формирования и выражения мысли, агитационная и др.).
13. Культура деловой речи. Основные аспекты (нормативный, коммуникативный, этический).
14. Техники эффективных коммуникаций.
15. Нормативный аспект культуры деловой речи.
16. Словари как источник знания норм. Типы словарей. Их использование в профессиональной деятельности.
17. Орфоэпические нормы русского делового языка.
18. Грамматические нормы русского делового языка.

19. Лексические нормы русского делового языка.
20. Синтаксические нормы русского делового языка.
21. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, богатство и разнообразие, уместность.
22. Использование средств речевой выразительности (тропов и стилистико-риторических фигур) в деловом общении.
23. Кинетические средства общения. Мимика. Жесты и их основные разновидности. Пантомимика и позы в общении.

3.3. Вопросы к зачету (промежуточная аттестация), формирование компетенции ПК-3

1. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации
2. Деловое письмо
3. Каналы коммуникации
4. Теория конфликтов
5. Классификация печатной информации
6. Классификация устной информации
7. Коммуникативное значение языка
8. Коммуникационные барьеры
9. Корпоративная культура
10. Культура дискуссии
11. Лидерство
12. Манипуляция
13. Межкультурная коммуникация
14. Техники эффективных коммуникаций
15. Ментальность
16. Методика ведения переговоров
17. Межличностная и групповая коммуникации в деловом взаимодействии
18. Методика подготовки сообщения
19. Методика подготовки устного доклада
20. Методика проведения презентации
21. Методика проведения собрания
22. Модель коммуникации
23. Определение коммуникации
24. Особенности деловой риторики
25. Особенности электронного письма
26. Понятие «Бизнес-культура»
27. Понятие «Деловая коммуникация»
28. Понятие «информация»
29. Социально-психологические аспекты коммуникации
30. Средства коммуникации
31. Сценарий мероприятия
32. Функции и виды коммуникации
33. Этикет

4. Описание показателей, критериев, шкал оценивания планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций

4.1. Показатели и критерии оценивания ответов на вопросы для защиты практических работ

Оценка	Показатели оценивания	Критерии оценивания
«5» (отлично, зачтено)	Знание материала практической работы, умение анализировать полученные результаты и делать выводы, владение навыками самостоятельного выполнения практической работы, правильность ответа, структура и стиль ответа.	Ответ представлен в полном объеме в соответствии с поставленным вопросом. Студент знает материал практической работы, умеет анализировать полученные результаты и делать выводы, владеет навыками самостоятельного выполнения практической работы. Ответ сформулирован самостоятельно. Содержание ответа правильное, структура и стиль ответа образцовые присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы.
«4» (хорошо, зачтено):		Ответ представлен в соответствии с поставленным вопросом с незначительными замечаниями. Студент знает материал практической работы, умеет анализировать полученные результаты и делать выводы, владеет навыками самостоятельного выполнения практической работы. Ответ сформулирован самостоятельно. Содержание ответа правильное, в структуре и стиле ответа нет грубых ошибок.
«3» (удовлетворительно, зачтено)		Содержание ответа имеет значительные замечания, устраненные во время контактной работы с преподавателем. Студент на удовлетворительном уровне знает материал практической работы, умеет анализировать полученные результаты и делать выводы. В оформлении, структуре и стиле ответа есть недостатки; работа выполнена самостоятельно.
«2» (неудовлетворительно, не зачтено)		Часть ответа или весь ответ выполнен из фрагментов работ других авторов и носит несамостоятельный характер. Содержание ответа не соответствует поставленной теме. Студент не знает материал практической работы, не умеет анализировать полученные результаты и делать выводы.

4.2. Показатели и критерии оценивания устного ответа на зачете

Оценка	Показатели оценивания	Критерии оценивания
«5» (отлично, зачтено)	Знание программного материала, владение понятийным аппаратом, последовательность, логичность и стиль изложения, адекватность иллюстраций, умение анализировать классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал.	Содержание ответа соответствует заданному вопросу. В ответе отражены все дидактические единицы, предусмотренные заданием. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Обучающийся самостоятельно демонстрирует уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождает адекватными иллюстрациями (примерами). Ответ четко структурирован, части ответа логически взаимосвязаны. Обучающийся умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал.
«4» (хорошо, зачтено):		Содержание ответа в целом соответствует заданному вопросу. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Обучающийся

		самостоятельно, и отчасти при наводящих вопросах преподавателя, демонстрирует уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождает адекватными иллюстрациями (примерами). Ответ в достаточной степени структурирован, части ответа логически взаимосвязаны. Обучающийся способен анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал.
«3» (удовлетворительно, зачтено)		Содержание ответа в целом соответствует заданному вопросу. Обучающийся демонстрирует знание обязательного объема фактического материала по дисциплине, но оперирует неточными формулировками и допускает фактические ошибки (25–30%). Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, допущены ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Обучающийся проявляет затруднения в самостоятельных ответах. Примеры и иллюстрации, приведенные в ответе, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Ответ плохо структурирован, части ответа разорваны логически. Обучающийся затрудняется анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал.
«2» (неудовлетворительно, не зачтено)		Содержание ответа не соответствует заданному вопросу или соответствует ему в очень малой степени Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, допущено много ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Обучающийся не освоил обязательного минимума знаний дисциплины, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя

4.3. Показатели и критерии оценивания реферата

Оценка	Показатели оценивания	Критерии оценивания
«5» (отлично, зачтено)	Качество выполнения письменного задания; знание фактического материала; оформление, структура и стиль письменного задания; самостоятельность выполнения реферата; выполнение и сдача письменного задания в установленные сроки.	Содержание реферата в целом соответствует теме задания. В ответе отражены все дидактические единицы, предусмотренные заданием. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Обучающимся продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Реферат четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка

		проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.
«4» (хорошо, зачтено):		Содержание реферата в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Изложение отчасти сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Реферат в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла. Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений
«3» (удовлетворительно, зачтено)		Содержание реферата в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%). Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в реферате в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Реферат плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связок между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Текст реферата примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления
«2» (неудовлетворительно, не зачтено)		Содержание реферата не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-

		терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны. Реферат представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Текст реферата представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений

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

Для проверки качества освоения программы дисциплины и оценки результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенции проводится текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета.

Контроль успеваемости обучающихся осуществляется с использованием рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся.

Текущий контроль проводится регулярно на всех видах групповых занятий по дисциплине. В конце семестра на основании поэтапного контроля процесса обучения суммируются баллы текущих, рубежных рейтингов (контрольные недели), подсчитываются дополнительные баллы (за посещаемость и активность на занятиях).

Результаты рейтинговой аттестации объявляются преподавателем на последнем занятии в зачетную неделю и служат основой для итогового результата промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

5.1. Соответствие балльной шкалы оценок по дисциплине уровню сформированности компетенций обучающегося

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично) зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенций, достигнуты.
Выше среднего	«4» (хорошо) зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями, планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе

		индикаторами достижения компетенций, достигнуты.
Средний	«3» (удовлетворительно) зачтено	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но отмечены ошибки, планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенций, в целом достигнуты.
Неудовлетворительный	«2» (не удовлетворительно) не зачтено	Теоретическое содержание курса не освоено, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенций, не достигнуты.