

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой
(к302) Менеджмент

Третьяк С.Н., канд.
экон. наук, доцент



29.05.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Деловые коммуникации**

для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент

Составитель(и): старший преподаватель, Щуковская М.А.

Обсуждена на заседании кафедры: (к302) Менеджмент

Протокол от 21.05.2025г. № 4

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2026 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2027 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2028 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2029 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2029 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 № 970

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачёты с оценкой (курс) 2
контактная работа	36	
самостоятельная работа	108	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	17			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Контроль самостоятельно й работы	4	4	4	4
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	108	108	108	108
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Коммуникации в управлении: сущность, понятие. Коммуникационный процесс: элементы, этапы, каналы, уровни, функции. Основные виды коммуникаций. Массовые коммуникации. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Организация специальных событий: презентации, конференции, церемонии открытий, выставки, ярмарки, брифинги, пресс-конференции. Информация: понятие, виды. Средства массовой информации. Речевая коммуникация: структурно-функциональный подход к качествам речи. Речевые тактики. Ораторское искусство (риторика). Построение публичного выступления. Методика «5С» коммуникаций. Виды и техника слушания. Составляющие и слагаемые активного слушания. Приемы слушания. Типы и характеристика проблемных слушателей. Дистантные коммуникации. Социально-психологические рекомендации. Психологические приемы эффективных коммуникаций. Классификация причин неэффективных коммуникаций. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов. Структура, модель, динамика, этапы конфликтов в организации. Последствия конфликтов. Модели поведения и типы конфликтных личностей. Технология управления процессом протекания конфликтов: формы, стили, методы. Профилактика конфликтов.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.10
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Документационное обеспечение управления
2.1.2	
2.1.3	Социальная психология
2.1.4	Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации
2.1.5	Социология
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная преддипломная практика
2.2.2	Иностранный язык в профессиональной сфере
2.2.3	Деловой иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
2.2.4	Управление человеческими ресурсами

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
Знать:	
принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	
Уметь:	
применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.	
Владеть:	
навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.	
ОПК-1: Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	
Знать:	
основы экономических, организационных и управленческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности.	
Уметь:	
использовать знание экономической, организационной и управленческой теорий в профессиональной деятельности; осуществлять постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой наук; применять инструментальный экономико-математического моделирования для постановки и решения типовых задач выявления причинно-следственных связей и оптимизации деятельности объекта управления	
Владеть:	
навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	
ПК-7: Способен осуществлять документационное обеспечение управления организациями	
Знать:	
основы документационного обеспечения управленческой деятельности; принципы организации документационного	

обеспечения управления
Уметь:
составлять организационные, распорядительные и информаци-онно-справочные документы; организовывать работу с документами
Владеть:
навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте-ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Тема 1. Деловые коммуникации в системе менеджмента. Сущность коммуникативной компетентности менеджера. Понятие, цели и функции деловых коммуникаций. Виды деловых коммуникаций. Типология деловой коммуникации Ф. И.Шаркова. Коммуникационный процесс: элементы, этапы, каналы, уровни, функции. Информация в деловой коммуникации. Модель Шеннона и Уивера. Общение, как основа деловой коммуникации. /Лек/	4	2	ОПК-1	Л1.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Тема 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций. Личность как субъект коммуникаций. Свойства и психологическая структура личности. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль точности восприятия делового партнера в общении. Психологические механизмы социальной перцепции. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна. /Лек/	4	4	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2	0	

1.3	Тема 3. Технологии вербального общения. Вербальное общение как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Основные функции языка как инструмента общения. Виды вербальной коммуникации. Роль слушания в процессе вербальной коммуникации. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерелексивное, релексивное. Барьеры вербальных коммуникаций. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Принципы вербальных коммуникаций. Формы вербальных деловых коммуникаций: деловая беседа, деловая дискуссия, деловые совещания, публичное выступление, деловые переговоры. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Особенности официально-делового стиля. Организационная документация. Дистантные коммуникации. /Лек/	4	4	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Тема 4. Особенности невербальных средств общения в деловой коммуникации. Понятие и роль невербальных средств общения в деловой коммуникации. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Такесика в невербальном общении. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Методика "5С" коммуникаций. Организация пространства общения. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Имидж делового человека в контексте невербалики. /Лек/	4	2	ОПК-1		0	
1.5	Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Процедурные аспекты регулирования конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. /Лек/	4	2	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.6	Тема 6. Этикет и протокол официальных мероприятий. Понятие культуры общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Организация специальных событий: презентации, конференции, церемонии открытий, выставки, ярмарки, брифинги, пресс-конференции. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (бокал вина, ланч, чай, фуршет, коктейль, завтрак, обед, ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания. /Лек/	4	2	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2	0	
	Раздел 2. Практические занятия						
2.1	Тема 1. Деловые коммуникации в системе менеджмента. 1. Структура коммуникационного процесса. 2. Коммуникационный канал, как элемент коммуникационного процесса 3. Управленческая информация: виды и характеристика /Пр/	4	2	ОПК-1	Л1.1Л3.1 Э1 Э2	0	
2.2	Тема 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций. рефлексия). 1. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль точности восприятия делового партнера в общении. 2. Психологические механизмы социальной перцепции. 3. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. 4. Теория транзактного анализа Э.Берна. /Пр/	4	6	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2	2	Работа в малых группах. Игровые методы обучения
2.3	Тема 3. Технологии вербального общения. 1. Деловая беседа как форма вербальной коммуникации. 2. Публичное выступление. Подготовка презентаций 3. Технология ведения деловых переговоров. 4. Особенности делового общения с использованием электронных средств /Пр/	4	2	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	Методы группового решения творческих задач.

2.4	Тема 4. Особенности невербальных средств общения в деловой коммуникации. 1. Проблемы интерпретации в невербальном общении. 2. Жесты в невербальном общении. 3. Организация пространства общения. 4. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. 5. Имидж в контексте невербального делового общения. /Пр/	4	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.3Л3. 1 Э1 Э2	2	Ситуационный анализ
2.5	Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере. 1. Структура конфликта. 2. Стадии протекания конфликта. 3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. 4. Определение уровня конфликтности личности; способы реагирования в конфликте (опросник К. Томаса) /Пр/	4	2	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э1 Э2 Э3	2	Метод cash stady.
2.6	Тема 6. Этикет и протокол официальных мероприятий. 1. Принципы, правила и нормы делового общения. 2. Официальные мероприятия в системе делового общения. 3. Организация деловых приемов. 4. Правила телефонных разговоров. 5. Этикет делового застолья. /Пр/	4	2	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1Л2.3Л3. 1 Э1 Э2	0	
	Раздел 3. Самостоятельная работа студентов						
3.1	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	4	36		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
3.2	Самостоятельное углубленное изучение отдельных теоретических и практических вопросов /Ср/	4	64		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
3.3	Подготовка к зачету /ЗачётСОц/	4	8	УК-4 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Папкина О. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: Вузовский учебник, 2017, http://znanium.com/go.php?id=566178

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Пивоваров А. М.	Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИОР, 2017, http://znaniium.com/go.php?id=672802

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Магомедова П. К., Алиева Р. Р., Булуева Ш. И.	Конфликтология: учебное пособие	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428
Л2.2	Вешкурова А. Б., Вешкурова Алина	Документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020, https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570999
Л2.3	Химик В.В., Волкова Л.Б.	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2020,

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Бабурин Е.А., Лукашова О.А.	Деловые коммуникации: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2014,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	HR-портал. HR- Сообщество и Публикации	https://hr-portal.ru/
Э2	Сайт для специалистов-менеджеров по вопросам управления персоналом	https://www.hr-director.ru/
Э3	Практический журнал по кадровой работе	https://www.kdelo.ru/

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

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415
Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС
Free Conference Call (свободная лицензия)
Zoom (свободная лицензия)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Компьютерная справочно-информационная система "Консультант Плюс"
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
ЭБС «Книгафонд»
«Издательство Лань»
«ЭБС ЮРАЙТ»
ЭБС «ZNANIUM»ЭБС
«BOOK.ru»

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2600	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.
2602	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендации по организации изучения дисциплины

Для продуктивного изучения дисциплины и успешного прохождения контрольных испытаний (текущих и промежуточных) студенту рекомендуется:

В самом начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программа дисциплины;
- перечень знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- список основной и дополнительной литературы, а также электронных ресурсов;
- перечень вопросов экзамену.

Процесс изучения дисциплины нужно построить с учётом следующих важных моментов:

- большой объем дополнительных источников информации;
- широчайший разброс научных концепций, точек зрения и мнений по всем вопросам содержания;
- значительный объем нормативного материала, подлежащий рассмотрению;
- существенно ограниченное количество учебных часов, отведенное на изучение дисциплины.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью основной и дополнительной литературы. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Учитывая особенности распределения материала дисциплины, рекомендуется следующая последовательность освоения изучаемых тем:

- студент знакомится с основными понятиями и научными представлениями о принципах и способах решения профессиональных задач. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект;
- студент изучает содержательные аспекты решения поставленных задач на реальном практическом материале или приближённой к нему моделируемой ситуации.

Успешно освоить дисциплину и создать базу для сдачи зачета позволит систематическое выполнение учебных заданий в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью посредством формулировки темы-проблемы, ее уточнения через план или схему, указания основных и дополнительных источников информации, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, посещения консультаций преподавателя.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла. Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Дисциплина реализуется с применением ДОТ.

Рекомендации по проведению учебного процесса с использованием ЭИОС университета и ДОТ технологий:

1. Изучить материалы лекций (по слайдам) по всем темам, размещенные на ЭИОС, письменно ответить на поставленные вопросы по лекции
2. Выполнить практические работы - в соответствии с размещенными заданиями.
3. По окончании изучения каждой темы - пройти тест.
4. Для выполнения курсовой работы - познакомиться с Методическими указаниями по выполнению курсовой работы
5. В расписании учебных занятий у преподавателя проставлен код входа в Zoom, Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Также можно использовать для проведения групповых и индивидуальных консультаций, решение текущих вопросов - в режиме реального времени.

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Маркетинг

Дисциплина: Деловые коммуникации

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

Примерный перечень вопросов к зачету

Компетенция УК-4

1. Понятие, особенности и функции деловых коммуникаций
 2. Этапы делового общения
 3. Взаимопонимание как основа и цель деловых коммуникаций. Уровни понимания
 4. Модель коммуникационного процесса К.Шеннона-У.Уивера
 5. Коммуникативные барьеры непонимания: понятие, виды, характеристика
 6. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы
 7. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. Способы контрсуггестии ("избегание", "авторитет")
 8. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии
 9. Способы приписывания: "проекция", "эхо", "вера в первый взгляд"
 10. Личностная, объективная и обстоятельственная атрибуция
 11. "Эффекты" межличностного восприятия (галозэффект, новизны и первичности, стереотипизации)
 12. Источники галозэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому)
 13. Самопрезентация в деловом общении
 14. Межличностная аттракция в общении
 15. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении
 15. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия)
 16. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации
 17. Риторические приемы "убеждающей коммуникации". Матрица "убеждающей коммуникации"
- К.Ховланда
18. Речевые нормы и культура речи
 19. Паралингвистические средства общения и их виды
 20. Невербальные средства общения и их функции
 21. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению
 22. Кинесика в невербальном общении
 23. Проксемика в невербальном общении
 24. Просодика и экстралингвистика в невербальном общении
 25. Такесика в невербальном общении
 26. Деловая беседа: определение, цели, подготовка и проведение
 27. Беседа при приеме на работу: характеристика, виды вопросов, организация и проведение
 28. Беседа при увольнении: характеристика, ситуации, организация и проведение
 29. Проблемные или дисциплинарные беседы: определение, процесс подготовки, проведение
 30. Деловое совещание: определение, подготовка и проведение
 31. Переговоры как форма деловой коммуникации: понятие, цели, функции
 32. Основные стратегии взаимодействия в переговорном процессе
 33. Этапы ведения переговоров
 34. Основные тактические приемы, используемые в переговорном процессе
 35. Национальные особенности проведения переговоров

Компетенция ОПК-1:

1. Способы влияния на партнера в процессе общения (убеждение, внушение, заражение, подражание, принуждение, конфронтация)
2. Манипуляции в деловом взаимодействии
3. Способы защиты от манипуляций в деловом общении
4. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении ("родитель", "взрослый", "ребенок")
5. Основные типы трансакций. Взаимодополняющие, пересекающиеся, скрытые трансакции
6. Информация в деловых коммуникациях: понятие, значение, типы
7. Направления передачи информации (информационные потоки). Монологический и диалогический типы коммуникативного воздействия
8. Основные типы вопросов для получения информации.
9. Виды организационных конфликтов
10. Методы управления конфликтами в организации: краткая характеристика
11. Структура и стадии протекания конфликта
12. Принципы, правила и нормы делового общения

Компетенция ПК-7:

1. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов
2. Оформление приказа, протокола, договора

3. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка
4. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты
5. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания

Примерные практические задачи (задания) и ситуации

Компетенция УК-4:

Задание 1.

Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность
2. Соответствие собеседников ролевому амплуа.
3. Нормативность языковых средств.
4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.
5. Повышенная роль этикета.

Компетенция ОПК-1:

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы в конце задания

«На заводе по производству двигателей представитель рабочих приходит к управляющему и говорит: «Я благодарен вам, что вы нашли время встретиться со мной. Я хотел поговорить с вами о проблеме, которая возникла у рабочих относительно новых правил. Мы считаем, что составленный график работы несправедлив по отношению к рабочим ночной смены. Дело в том, что сотрудникам дневной смены позволено собирать компоненты двигателя не полностью, в результате чего самое трудное и утомительное задание достается работникам ночной смены. Поэтому нам бы хотелось, чтобы этот производственный беспорядок был пересмотрен и все работники трудились в равных условиях...»

Управляющий, перебивая: «Можете дальше не продолжать. Вы и ваши рабочие участвовали в разработке производственного графика и правил. Я лично участвовал в этих переговорах, выслушал ваших людей и сам подготовил эти правила. Вы хотите сказать, что я сделал ошибку?»

Сотрудник попытался возразить: «Нет, но...»

На что управляющий его перебил: «Вы считаете, что я несправедлив?»

«Конечно, нет» - ответил сотрудник, но думаю, что нынешний распорядок привел к последствиям, которые никто из нас не мог предусмотреть, и...»

«Послушайте» - опять перебил сотрудника управляющий, - «Я был назначен на этот завод, чтобы наладить производство после нескольких лет упадка, и я это сделал. Ваши рабочие удовлетворены лучшими условиями работы и повышением заработной платы. А теперь вы хотите начать все сначала и подвергнуть риску все, чего мы достигли, из-за нескольких незначительных жалоб? Вы, что, принимаете меня за глупца? Не хочу слышать больше ни слова!»

Вопросы к заданию:

1. Определите, какие функции делового общения были реализованы в беседе управляющего и рабочего.
2. Определите цели делового общения рабочего и управляющего в данной ситуации.
3. Были ли нарушены принципы делового общения? Если да, то какие?
4. Изучите самостоятельно дополнительную информацию о стилях делового общения и определите:

- ☐ какой стиль был выбран сотрудником в данной беседе?
- ☐ какой стиль общения продемонстрировал управляющий?

Компетенция ПК-7:

Задание 1.

Вопросы к семинару:

1. Потери и искажения информации в процессе коммуникации 2. Несбалансированное ролевое взаимодействие

3. Не оптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными подразделениями организации, между отдельными работниками

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные задания теста

Задание 1 (ОПК-1)

Выберите правильный вариант ответа.

Связующая функция коммуникаций заключается в :

- ☐ возможности объединения людей в процессе любой деятельности
- ☐ формировании определенных качеств личности
- ☐ организации и поддержании межличностных эмоциональных отношений

Задание 2 (УК-4)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания: Аттракция – это:

- ☐ форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства
- ☐ осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению
- ☐ способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнёра и на ситуацию глазами стороннего наблюдателя

Задание 7 (ПК-1)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания: Движение документов в организации с момента их создания (получения) до завершения исполнения или отправления представляет собой

- ☐ документооборот
- ☐ систему документации
- ☐ унификацию
- ☐ стандартизацию

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.

Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.