

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности

 А.Б. Петроченков

« 15 » июля 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Деловые коммуникации
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: бакалавриат
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 216 (6)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством
(код и наименование направления)

Направленность: Управление качеством в производственно-технологических системах
(наименование образовательной программы)

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Содействие развитию коммуникативной культуры будущего специалиста, позволяющей выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

Задачи преподавания дисциплины:

- формирование представлений, об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации;
- выработка умения строить эффективный коммуникативный процесс с учетом индивидуально-психологических особенностей личности возможного делового партнера;
- формирование навыков современных норм и технологий деловых коммуникаций, продуктивной совместной деятельности в группе (коллективе) и поиска организационно-управленческих решений проблемных ситуаций общения с учетом социокультурной среды.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

коммуникативная компетентность; теоретические основы делового общения; способы ведения эффективной деловой коммуникации; личность в деловой коммуникации; особенности развития и функционирования группы и трудового коллектива; основы управления проектами

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
УК-3	ИД-1УК-3	"знает о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии"	Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Собеседование

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
УК-3	ИД-2УК-3	"умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально-направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности; умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе"	Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.	Контрольная работа
УК-3	ИД-3УК-3	"навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций"	Владет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Контрольная работа
УК-6	ИД-1УК-6	"знает об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни; иметь представление об условиях и факторах, определяющих траекторию развития"	Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования.	Индивидуальное задание

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
		личности и саморазвития в течении всей жизни"		
УК-6	ИД-2УК-6	"умеет планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности; умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем, в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений"	Умеет планировать свое рабочее время или время для саморазвития, формулировать цели личного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей.	Индивидуальное задание
УК-6	ИД-3УК-6	"навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры; навыками проектирования траектории собственного профессионального роста"	Владеет навыками саморазвития и управления своим временем.	Дифференцированный зачет

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	4
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	72	36	36
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)			
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	64	32	32
- контроль самостоятельной работы (КСР)	8	4	4
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	144	72	72
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9		9
Зачет	9	9	
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
3-й семестр				
Представление о деловых коммуникациях	0	0	4	10
Коммуникация в процессе социального взаимодействия: сущность, содержание и многоаспектность феномена. Информация как основной элемент коммуникации. Коммуникация и общение как ключевые категории				
Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.	0	0	6	14
Сущностные характеристики общения, делового общения Стороны общения (перцепция, коммуникация, интеракция) Коммуникативная компетентность как условие конкурентоспособности профессионала на рынке труда				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Социальное восприятие как аспект делового общения	0	0	10	20
Человек как объект и субъект восприятия. Формирование первого впечатления. Механизмы социальной перцепции. Типичные ошибки восприятия. Самопрезентация и технология формирования позитивного делового имиджа. Механизмы аттракции (умения расположить)				
Коммуникация как обмен информацией.	0	0	8	18
Процесс коммуникации и его составляющие Вербальные и невербальные аспекты коммуникации. Барьеры коммуникации Слушание и понимание информации (техники активного слушания). Стандарты делового языка в речи специалиста. Критика в практике деловой коммуникации Ключевые принципы коммуникации с использованием технических средств.				
Письменные формы деловые коммуникации	0	0	4	10
Деловая переписка: основные виды и функции Стили речи Речевой этикет в деловой переписки				
ИТОГО по 3-му семестру	0	0	32	72
4-й семестр				
Устные формы делового общения	0	0	6	12
Деловая беседа: сущность, виды, алгоритм подготовки и проведения Публичные выступления и презентации				
Взаимодействие как аспект делового общения	0	0	6	12
Этапы, виды и типы взаимодействия Способы и технологии влияния Взаимодействие личности и группы				
Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности	0	0	8	22
Управление проектами: основы и принципы проектного менеджмента Эффективное руководство и управление проектной командой				
Конфликт в деловой коммуникации	0	0	6	16
Конфликты в деловой сфере: причины, типы, структура и динамика развития Технологии регулирования конфликтных ситуаций				
Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях)	0	0	6	10
Межкультурная коммуникация в условиях глобализации				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Проблема понимания в межкультурной коммуникации Особенности этики и этикета в межкультурной деловой коммуникации				
ИТОГО по 4-му семестру	0	0	32	72
ИТОГО по дисциплине	0	0	64	144

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Представление о деловых коммуникациях
2	Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
3	Социальное восприятие как аспект делового общения
4	Коммуникация как обмен информацией
5	Коммуникация как обмен информацией
6	Устные формы делового общения
7	Взаимодействие как аспект делового общения
8	Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности
9	Конфликт в деловой коммуникации
10	Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. При подготовке к практическим занятиям рекомендуется изучить основную литературу и ознакомиться с дополнительными источниками информации, рекомендованными преподавателем.
3. В процессе изучения темы желательно разработать конспект, где фиксируются основные понятия, категории, закономерности, а также отмечаются вопросы для обсуждения во время аудиторной работы. После изучения темы какого-либо раздела по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
4. Особое внимание следует уделить выполнению комплексным индивидуальным заданиям на самостоятельную работу.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		
1	Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва: Юрайт, 2016.	10
2	Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - Москва: Юрайт, 2014.	18
3	Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учебное пособие / А. П. Панфилова. - СПб: Знание, 2004.	12
4	Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / А. В. Брега [и др.]. - Москва: Юрайт, 2013.	10
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. - Москва: Юрайт, 2015.	5
2	Кривокоора Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокоора. - Москва: ИНФРА-М, 2016.	5
3	Папкина О. В. Деловые коммуникации : учебник для вузов / О. В. Папкина. - Москва: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2016.	5
4	Руденко А. М. Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.	6
5	Руденко А. М. Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.	6
6	Стародубцев В. Ф. Деловое взаимодействие: путь к успеху. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере бизнеса и предпринимательства : учебное пособие / В. Ф. Стародубцев. - М.: Экономика, 2007.	2

2.2. Периодические издания		
1	Вопросы психологии : научный журнал / Российская Академия образования. - Москва: Вопросы психологии, 1955 - .	
2	Кадровик : научно-практический журнал. - Москва: Политэкономиздат, 2002 - .	
3	Психологический журнал / Российская академия наук, Отделение общественных наук; Институт психологии. - Москва: Наука, 1980 - .	
2.3. Нормативно-технические издания		
	Не используется	
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		
	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
1	Молодчик Н. А. Деловые переговоры : учебно-методическое пособие / А. В. Молодчик. - Пермь: Изд-во ПГТУ, 2008.	38
2	Топеха Т. А. Психология делового общения : учебно-методическое пособие / Т. А. Топеха. - Пермь: Изд-во ПГТУ, 2010.	47

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Гриффин Э. Коммуникация: теории и практики : пер. с англ. / Э. Гриффин. - Харьков: Гуманитарный центр, 2015.	http://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks181387	локальная сеть; авторизованный доступ
Дополнительная литература	Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации : Учебное пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015.	http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks87006	локальная сеть; авторизованный доступ
Дополнительная литература	Деловые коммуникации : Учебное пособие / М. Г. Круталевич [и др.]. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.	http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks86174	локальная сеть; авторизованный доступ
Дополнительная литература	Семенова Д. М. Управление проектами : учебное пособие / Д. М. Семенова. - Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2017.	http://elib.pstu.ru/Record/RUPNRPUelib3990	локальная сеть; авторизованный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Adobe Acrobat Reader DC. бесплатное ПО просмотра PDF
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
База данных научной электронной библиотеки (eLIBRARY.RU)	https://elibrary.ru/
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	https://elib.pstu.ru/
Электронно-библиотечная система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRsmart	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	локальная сеть

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Практическое занятие	компьютер	1
Практическое занятие	проектор	1
Практическое занятие	экран	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**«Пермский национальный исследовательский политехнический
университет»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

«Деловые коммуникации»

Приложение к рабочей программе дисциплины

Форма обучения: Очная

Курс: 2 **Семестр(-ы):** 3, 4

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану: 6 ЗЕ

Часов по рабочему учебному плану: 216 ч

Форма промежуточной аттестации:

Зачет: 3 сем.

Дифзачет: 4 сем.

Пермь 2023

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение двух семестров (3-го и 4-го семестра учебного плана) и разбито на 4 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала.

Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты освоения дисциплины (ЗУВы)	Вид контроля				
	текущий		рубежный	промежуточный	
	С	ИЗ	КР	Зачет	Дифзачет
Усвоенные знания:					
3.1 - знает о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы делового общения, деловой этики и этикета	С	ИЗ3 ИЗ4	КР1 КР3 КР4	ТВ	ТВ
3.2 знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии	С	ИЗ2 ИЗ3 ИЗ4	КР3 КР4		ТВ
3.3 - знает об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни	С	ИЗ1	КР1 КР2	ТВ	ТВ
3.4 - знает об условиях и факторах, определяющих траекторию развития личности и саморазвития в течении всей жизни	С	ИЗ1 ИЗ2	КР1 КР2	ТВ	ТВ
Освоенные умения:					
У.1- умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально- направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности		ИЗ3	КР3 КР4		ПЗ

личности					
У.2- умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе		ИЗ1 ИЗ2 ИЗ3	КР1 КР2	ПЗ	ПЗ
У.3- умеет планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности		ИЗ3	КР3		ПЗ
У.4- умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений		ИЗ4	КР3 КР4		ПЗ
Приобретенные владения:					
В.1 - навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации		ИЗ1 ИЗ3	КР1	КЗ	КЗ
В.2 - навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций		ИЗ3	КР3 КР4		КЗ
В.3 - навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры		ИЗ2	КР1 КР2	КЗ	КЗ
В.4 - навыками проектирования траектории собственного профессионального роста		ИЗ4	КР4		КЗ

С – собеседование по теме; ИЗ – индивидуальное задание; КР – контрольная работа; ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ - комплексное задание зачета.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде зачета в 3-ем семестре и дифференцированного зачета в 4-ом семестре, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;

- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;

- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования или индивидуального задания проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

Опрос для оценки усвоения материала предыдущих практических занятий

Типовые вопросы для собеседования по теме:

1. Что такое общение, коммуникация?
2. В чем специфика делового общения?
3. Можно ли отождествлять понятие "общение" и "коммуникация"?
4. Какова структура общения?
5. Сущность перцептивной стороны общения
6. Что такое "эффекты социальной перцепции"?
7. Каковы механизмы социальной перцепции?
8. Структура коммуникативного процесса?
9. Структура и виды невербального поведения общения.
10. В чем причина потерь и искажений информации?
11. Понятие и виды обратной связи.
12. Стандарты делового языка в речи специалиста.
13. Критика в практике деловой коммуникации
14. Формы делового общения
15. Каковы основные этапы, виды и формы делового взаимодействия?
16. В чем специфика управления проектной работой в команде?
17. Каковы причины возникновения конфликтов в деловой сфере?
18. В чем заключается проблема понимания в межкультурной

коммуникации?

Перечень типовых индивидуальных заданий представлен в приложении 1.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме контрольной работы.

Согласно РПД запланировано 4 рубежных контрольных работ после освоения студентами учебных модулей дисциплины.

Первая контрольная работа по модулю 1 «Представление о деловых коммуникациях и деловом общении»;

вторая контрольная работа – по модулю 2 «Специфика перцептивной и коммуникативной сторон общения»;

третья контрольная работа - по модулю 3 «Интерактивная сторона общения»

четвертая контрольная работа - по модулю 4 «Особенности межкультурных коммуникаций»

Темы дисциплины разделены на модули следующим образом:

Модуль 1. «Представление о деловых коммуникациях и деловом общении»

1. Представление о деловых коммуникациях
2. Общение как социально-психологический механизм

Модуль 2. «Специфика перцептивной и коммуникативной сторон общения».

1. Социальное восприятие как аспект делового общения.
2. Коммуникация как обмен информацией.
3. Письменные формы деловые коммуникации.

Модуль 3. "Интерактивная сторона общения"

1. Устные формы делового общения (деловая беседа, публичные выступления, презентации)
2. Взаимодействие как аспект делового общения
3. Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности

Модуль 4. "Особенности межкультурных коммуникаций"

1. Конфликт в деловой коммуникации
2. Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях).

Типовые задания первой контрольной работы

1. Выделите специфические особенности делового общения (31)
2. Опишите типичные ошибки первого впечатления (33, 34).
3. Дополни высказывание «Перцептивная сторона общения обозначает...» (31)
4. Опишите невербальное поведение, изображенное на картинке, и дайте ему психологическое толкование (т.е. что это может означать) (У2, В1)



5. Представьте, что вам предстоит встреча с потенциальным клиентом вашей фирмы. Ваша задача произвести благоприятное впечатление о себе как работнике фирмы, опишите свой алгоритм действий при подготовке к встрече (В3)

Типовые задания второй контрольной работы:

1. В структуру коммуникативного процесса включены элементы (перечислите и дайте им краткую характеристику) (З3, З4)

2. Выделите какой коммуникативный барьер проявляется в следующей ситуации:
" *Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»*"

Каковы причины возникновения этого барьера, как можно его преодолеть? (У2)

3. Дайте характеристику «рефлексивному» слушанию. В каких ситуациях делового общения используется эта техника (обоснуйте свой ответ) (У2)

4. Опираясь на общие правила конструктивной критики, опишите действия в подобной ситуации (что сделали бы, как и что сказали бы, в виде прямой речи) (В3)

"Общая установка. Вы работаете начальником отдела. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним, т.к. во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?"

5. Учитывая рекомендации деловой переписки, составьте письмо-поздравление от своего имени на имя преподавателя (У2, В3)

Типовые задания третьей контрольной работы:

1. Дайте определение понятию «деловая беседа» (З1)

2. Охарактеризуйте факторы, определяющие успех делового разговора (З2, У1, У3, У4)

3. Опишите случаи (ситуации), где целесообразно проведение встречи в формате делового совещания, аргументируйте свой ответ (В2)

4. Опишите алгоритм подготовки и проведения деловой беседы с коллегой по работе, с кем вам предстоит в ближайшее время совместное выступление на конференции (У1, У3, У4)

Типовые задания четвертой контрольной работы:

1. Выделите признаки конфликта (З1):

2. Охарактеризуйте ключевые стратегии поведения в конфликте (З2):

3. На какие специфические особенности подготовки переговорного процесса стоит обратить внимание при планировании переговоров с английской делегацией (У1, У4, В2, В4)

4. Проанализируйте конфликтную ситуацию и опишите собственную тактику поведения в стиле компромисса (В2, В4)

Типовые шкалы и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС общеобразовательной программы.

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех

практических работ и положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.3.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и дифференцированного зачета.

Зачет и дифференцированный зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине и контрольных работ.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета и дифференцированного зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде зачета и дифференцированного зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические задания (ПЗ) для проверки усвоенных умений и комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности всех заявленных компетенций.

2.3.3. Типовые вопросы и задания для зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Какова специфика делового общения / коммуникации. (З.1)
2. Какие социально-психологические особенности характеризуют личность как субъект и объект познания. (З.3)
3. Самопрезентация и имидж делового человека как фактор эффективного делового общения (З.4)

Типовые вопросы и практические задания для контроля усвоенных умений:

1. Описать процесс познания индивидуально-психологических характеристик личности собеседника. Как строится первое впечатление? (У.2)
2. Раскрыть психологические механизмы / приемы аттракции на продуктивность коммуникации (У.2)
3. Перечислить сходства и различия, характеризующие вербальный и невербальный языки общения? (У.2)

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Составить инструкцию, регламентирующую ход действий преодоления коммуникативных барьеров в процессе деловой беседы. (В.1)

2. Написать пример одного из видов деловых документов (письмо-поздравление коллеге, письмо-оповещение клиентам, служебная записка, визитная карточка), с учетом существующих требований деловой письменной коммуникации (В.3)
3. Составить инструкцию формирования профессионального имиджа специалиста для выпускника вашего направления (В.4)

2.3.4. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.5. Типовые вопросы и задания для дифференцированного зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. В чем специфика деловых коммуникаций / общения с представителями разных культур.(З.1)
2. Какие факторы необходимо учитывать, для повышения эффективности работы команды при выстраивании в деловых коммуникаций (З.2)
3. Какие методы получения информации можно использовать для знакомства с индивидуально-психологическими особенностями личности (З.3)
4. Какие индивидуально- психологические особенности личности важны в вашей профессиональной деятельности? (З.4)

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. Дать характеристику этапам переговорного процесса (У.1)
2. Обосновать при каких условиях процесс передачи вербальной информации становится более эффективным (У.2)
3. Описать этапы подготовки проектной работы (У.3)
4. Выразить своё мнение относительно необходимости умения общаться для профессиональной карьеры (У.4)

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Перечислить основные ошибки спора. Охарактеризуйте их и укажите пути их преодоления. Выделите правила, которых следует придерживаться во время спора, чтобы он был конструктивным. (В.1)
2. Разработать алгоритм действий в конфликтной ситуации делового общения. (В.2)
3. Составить памятку (рекомендации) по подготовке публичного выступления (В.3)
4. Составить план действий по реализации проектной работы (В.4)

2.3.6. Шкалы оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций

проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.

Приложение 1.

Типовые индивидуальные задания

1. Составление психологического портрета личности по результатам наблюдения (З.3, З.4, У.3, В.1)
2. Составление пакета деловых документов (деловое письмо, служебная записка, резюме, визитная карточка, аннотация) (З.2, З.4, У.2, В.3)
3. Разработка проектной работы (темы согласовываются с преподавателем) (З.1, З.2, У.1, У.2, У.3, В.1, В.2)
4. Анализ конфликта и подготовка организационно-управленческого решения, учитывающего основные приёмы и техники эффективного общения в конфликтной ситуации (З.1, З.2, У.4, В.4)

Критерии оценки индивидуальных заданий

Оценка «пять» ставится, если студент правильно выполнил индивидуальное задание. Показал отличное владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы.

Оценка «четыре» ставится, если студент выполнил индивидуальное задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения

полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов.

Оценка «три» ставится, если студент выполнил индивидуальное задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы был допущен ряд неточностей.

Оценка «два» ставится, если при выполнении индивидуального задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей.