



КГЭУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

АКТУАЛИЗИРОВАНО
Решением Ученого совета ИЦТЭ КГЭУ
Протокол №7 от 19.03.2024

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЦТЭ

_____Торкунова Ю.В.
« 28 » июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02.07 Деловая коммуникация

Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение
направленность(профиль)	Документоведение и документационное обеспечение управления
Квалификация	бакалавр

г. Казань, 2020

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО 3+ по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» (уровень бакалавриата), (приказ Минобрнауки России от 06.03.2015 N176. Программу разработал(и):

доцент, канд.ист.наук
(должность, ученая степень)

Железнякова Ю.Е.
(Фамилия И.О.)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры «Менеджмент» протокол №3 от 09.10.2020

Заведующий кафедрой «Менеджмент»
А.В.Махиянова

Программа одобрена на заседании методического совета ИЦТЭ протокол №2 от 26.10.2020

Зам. директора ИЦТЭ

В.В.Косулин

Программа принята решением Ученого совета ИЦТЭ протокол №2 от 26.10.2020

1. Цель, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины Деловая коммуникация - является формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачами дисциплины являются:

изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;

обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности;

формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

Компетенции, формируемые у обучающихся, запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с дескрипторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)
ПК-19 способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	З1 Знать правила деловой переписки У1 Уметь использовать правила деловой переписки В1 Владеть способностью организовывать деловую переписку
ПК-25 владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	З1 знать виды писем У1 уметь оформлять деловые письма В1 владеть: навыками работы с деловыми письмами
ПК-38 владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	З1 знать перечень информации относящейся к ограниченному доступу У1 уметь работать с информацией ограниченного доступа В1 владеть навыками ведения деловой переписки с использованием информации ограниченного доступа

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02.07 Деловые коммуникации относится к дисциплинам по выбору учебного плана ОПОП) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение направленности (профиля) Документоведение и документационное обеспечение управления)

Для освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- требования к порядку организации коммуникаций в процессе деловых переговоров;

Уметь:

- использовать правила подготовки деловых переговоров;

Владеть:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах при ведении встреч и переговоров.

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Объем дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц, всего 108 часов, из которых 45 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (16 часов занятия лекционного типа, 24 часа занятия семинарского типа (семинарские занятия), 2 часа консультации, 28 часов составляет самостоятельная работа обучающегося, контактные часы во время промежуточной аттестации (КПА) 1 час, контроль самостоятельной работы (КСР) 2 часа, подготовка к промежуточной аттестации в форме экзамена 35 часов.

Практическая подготовка по виду профессиональной деятельности составляет 4 часа.

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр(ы)
			7
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3	108	108
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:		45	45
Лекции (Лек)		16	16
Практические (семинарские) занятия (Пр)		24	24
Консультации		2	2
Контроль самостоятельной работы (КСР)		2	2
КПА		1	1
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС)		28	28
Подготовка к промежуточной аттестации в форме: <i>экзамена</i>		35	35
ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (За – зачет, ЗО – зачет с оценкой, Э – экзамен)		Э	Э

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и видам занятий

Разделы дисциплины	Семестр	Распределение трудоемкости (в часах) по видам учебной работы, включая СРС								Формируемые результаты обучения (знания, умения, навыки)	Литература	Формы текущего контроля успеваемости	Формы промежуточной аттестации	Максимальное количество баллов по балльно-рейтинговой системе
		Занятия лекционного типа	Занятия практического / семинарского типа	Консультации	Самостоятельная работа студента	КСР	КПА	Подготовка к промежуточной аттестации	Итого					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 раздел. Деловая коммуникация: ее сущность и характеристики	7	4	8		8			11	31	ПК-19: 31,У1,В1; ПК-25 31,У1,В1; ПК-38 31,У1,В1;	1 (О) 3 (О) 1 (Д)	вопросы для контроля опросов и контрольных работ; темы заданий на семинар		20
2 раздел. Устная деловая коммуникация	7	6	8		10			12	36	ПК-19:31,У1,В1; ПК-25 31,У1,В1; ПК-38 31,У1,В1;	2 (О)	вопросы для контроля опросов и контрольных работ; темы заданий на семинар		20
3 раздел. Письменная деловая коммуникация	7	6	8	2	10	2		12	38	ПК-19:31,У1,В1; ПК-25 31,У1,В1; ПК-38 31,У1,В1;	2 (О) ³ (О) 1 (Д)	вопросы для контроля опросов и контрольных работ; темы заданий на семинар		20
Экзамен	7						1		1					40
ИТОГО	7	16	24	2	28	2	1	35	108					100

4. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий используются традиционные образовательные технологии: лекции в сочетании с практическими занятиями, самостоятельное изучение определённых разделов и современные образовательные технологии, направленные на обеспечение развития у обучающихся навыков делового общения, устных и письменных коммуникаций при проведении мероприятий. При реализации дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. В образовательном процессе используются электронные образовательные ресурсы (ЭОР), размещенные в личных кабинетах студентов Электронного университета КГЭУ, URL: <http://e.kgeu.ru/>.

5. Оценивание результатов обучения

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, включает: индивидуальный и групповой опрос (устный и письменный), проверка отчетов о выполненных лабораторных работах, проведение письменного тестирования.

Итоговой оценкой результатов освоения дисциплины является оценка, выставленная во время промежуточной аттестации обучающегося (зачет) с учетом результатов текущего контроля успеваемости.

Результат (зачтено/незачтено) промежуточной аттестации в форме зачета определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости по дисциплине.

Обобщенные критерии и шкала оценивания уровня сформированности компетенции (дескрипторы достижения компетенции) по итогам освоения дисциплины: текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Планируемые результаты обучения	Обобщенные критерии и шкала оценивания результатов обучения			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований, имеют место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, имеют место много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе, имеют место несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок

Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имеют место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имеют место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции (дескриптора достижения компетенции)	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенции (дескриптора достижения компетенции)	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Запланированные дескрипторы освоения дисциплины	Уровень сформированности компетенции (дескрипторы достижения компетенции)			
		Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий
Шкала оценивания					

		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
		зачтено			не зачтено
ПК-19 способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	31 Знать правила деловой переписки				
		Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, имеют место несколько негрубых ошибок	Минимально допустимый уровень знаний имеют место много негрубых ошибок	Уровень знаний ниже минимальных требований, имеют место грубые ошибки
	У1 Уметь использовать правила деловой переписки				
		Продемонстрированы все основные умения в полном объеме	Продемонстрированы основные умения с негрубыми и недочетами	Продемонстрированы умения; имеют место негрубые ошибки	Не продемонстрированы умения; имеют место грубые ошибки
ПК-25 владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	В1 Владеть способностью организовывать деловую переписку				
		Продемонстрированы навыки в полной мере	Продемонстрированы базовые навыки с негрубыми и недочетами	Продемонстрированы минимальный набор навыков; имеют место ошибки	Навыки я не продемонстрированы
ПК-25 владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	31 знать виды писем				
		Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, имеют	Минимально допустимый уровень знаний имеют место много	Уровень знаний ниже минимальных требований, имеют место грубые

			место несколько негрубых ошибок	негрубых ошибок	ошибки
	У1 уметь оформлять деловые письма				
	Продемон стрирован ы все основные умения в полном объеме	Продемон стрирован ы основные умения с негрубым и недочета ми	Продемон стрирован ы основные умения с негрубым и недочета ми	Продемон стрирован ы умения; имеют место негрубые ошибки	Не продемон стрирова ны умения; имеют место грубые ошибки
	В1 владеть: навыками работы с деловыми письмами				
	Продемон стрирован ы навыки в полной мере	Продемон стрирован ы базовые навыки с негрубым и недочета ми	Продемонс трирован минималь ный набор навыков; имеют место ошибки	Навыки я не продемо нстриров аны	
ПК-38 владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	З1 знать перечень информации относящейся к ограниченному доступу				
	Уровень знаний в объеме, соответст вующем программ е подготовк и, без ошибок	Уровень знаний в объеме, соответ ствующем про- грамме подготов- ки, имеют место несколько негрубых ошибок	Минимал ьно допустим ый уровень знаний имеют место много негрубых ошибок	Уровень знаний ниже минимал ных требован ий, имеют место грубые ошибки	
	У1 уметь работать с информацией ограниченного доступа				
	Продемон стрирован ы все основные умения в полном объеме	Продемон стрирован ы основные умения с негрубым и недочета	Продемон стрирован ы умения; имеют место негрубые ошибки	Не продемон стрирова ны умения; имеют место грубые ошибки	

			ми		
В1 владеть навыками ведения деловой переписки с использованием информации ограниченного доступа					
	Продемонстрированы навыки в полной мере	Продемонстрированы базовые навыки с негрубыми недочетами	Продемонстрированы минимальный набор навыков; имеют место ошибки	Навыки не продемонстрированы	

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации приведены в Приложении к рабочей программе дисциплины. Полный комплект заданий и материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине, хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение

Основная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие, др.)	Место издания, издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экземпляров в библиотеке КГЭУ
1	Долгова И.В.	Этика делового общения	Учебник, практикум	М.: Кнорус	2020	https://www.book.ru/book/938281	
2	Самыгин С.И., Руденко А.М.	Деловое общение. Культура речи (для бакалавров)	Учебное пособие	М.: Кнорус	2019	https://www.book.ru/book/932891	

Дополнительная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие, др.)	Место издания, издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экземпляров в библиотеке КГЭУ
1	Соколов а, О.Н.	Документационное	Учебно-практическое	Москва: КноРус	2016	https://book.ru/book/91855	

		обеспечение управления в организации: учебное пособие	ое пособие			2	
2	Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.	Русский язык. Культура речи. Деловое общение (для бакалавров)	Учебник	М.: Кнорус	2016	https://www.book.ru/book/919237	

6.2. Информационное обеспечение

6.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование электронных и интернет-ресурсов	Ссылка
1	Электронно-библиотечная система «Лань»	https://e.lanbook.com/
2	Электронно-библиотечная система «ibooks.ru»	https://ibooks.ru/
3	Электронно-библиотечная система «book.ru»	https://www.book.ru/
4	• <u>Энциклопедии, словари, справочники</u>	http://www.rubricon.com
5	• Портал "Открытое образование"	http://npoed.ru
6	• Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://window.edu.ru

6.2.2. Профессиональные базы данных

№ п/п	Наименование профессиональных баз данных	Адрес	Режим доступа
1	Официальный интернет-портал правовой информации	http://pravo.gov.ru	
2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	http://consultant.ru	
3	Справочно-правовая система по законодательству РФ	http://garant.ru	

6.2.3. Информационно-справочные системы

№ п/п	Наименование информационно-справочных систем	Адрес	Режим доступа
1	Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru	
2	Российская государственная библиотека	http://www.rsl.ru	
35	Образовательный портал	http://www.ucheba.com	

6.2.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание	Реквизиты подтверждающих документов
1	Windows 7 Профессиональная (Pro)	лицензионное	Договор № 2011.25486 от 28.11.2011, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно
2	Office Standard 2007 Russian OLP NL AcademicEdition+:	лицензионное	договор №21/2010 от 04.05.2010, лицензиар - ЗАО «Софт Лайн Трейд», тип (вид) лицензии - неискл. право, срок действия лицензии – бессрочно
3	Операционная система Windows 7 Профессиональная (сертифицированная ФСТЭК).	лицензионное	Договор ПО ЛИЦ № 0000/20, ЗАО «ТаксНет Сервис». Неискл. право. Бессрочно.
4	Программное обеспечение: Windows 10	лицензионное	Договор № Tr096148 от 29.09.2020, ООО "Софтлайн трейд". Неискл. право. До 14.09.2021
5	Office Professional Plus 2007 Russian OLP NL AcademicEdition	лицензионное	Договор №21/2010 от 04.05.2010, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно.
6	LMS Moodle	свободно	Свободная лицензия. Неискл. право. Бессрочно.
7	Браузер Chrome	свободно	Свободная лицензия. Неискл. право. Бессрочно.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Вид учебной работы	Наименование специальных помещений и помещений для СРС	Оснащенность специальных помещений и помещений для СРС
1	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	доска аудиторная, проектор , экран, компьютер в комплекте с монитором, проектор (переносной), ноутбук (переносной)

2	Практические занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	доска аудиторная, моноблок (12 шт.), переносное оборудование: мультимедийный проектор, экран, ноутбук, планшет
		Учебная лаборатория	доска аудиторная, экран на штативе, проектор, компьютер в комплекте с монитором (8 шт.)
3	Самостоятельная работа	Компьютерный класс с выходом в Интернет В-600а	моноблок (30 шт.), система видеонаблюдения (6 видеокамер), проектор, экран
		Читальный зал библиотеки	проектор, переносной экран, тонкие клиенты (13 шт.), компьютеры (5 шт.)

8. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалиды имеют возможность беспрепятственно перемещаться из одного учебно-лабораторного корпуса в другой, подняться на все этажи учебно-лабораторных корпусов, заниматься в учебных и иных помещениях с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья.

Для обучения лиц с ОВЗ и инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, обеспечены условия беспрепятственного доступа во все учебные помещения. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ОВЗ и инвалидов, размещена на сайте университета www/kgeu.ru. Имеется возможность оказания технической помощи ассистентом, а также услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушенным слухом справочного, учебного материала по дисциплине обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы оповещения о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагогический работник смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится путем:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой по выбранному направлению подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- педагогический работник, его собеседник (при необходимости), присутствующие на занятии, представляются обучающимся, при этом каждый раз называется тот, к кому педагогический работник обращается;
- действия, жесты, перемещения педагогического работника коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснений на диктофон (по желанию обучающихся).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов определяется педагогическим работником в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ, инвалиду с учетом их индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Структура дисциплины для заочной формы

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц	Всего часов	Курс
			5
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3	108	108
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе		21	21
Лекции (Лк)		6	6
Практические/ семинарские занятия		10	10
Контроль самостоятельной работы(КСР)		4	4
Контактные часы во время аттестации (КПА)		1	1
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ		79	79
Подготовка к промежуточной аттестации в форме: экзамена		8	8
ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ (З – зачет)		Э	Э

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 20__ /20__
учебный год

В программу вносятся следующие изменения:

1. _____

2. _____

3. _____

Указываются номера страниц, на которых внесены изменения,
и кратко дается характеристика этих изменений

Программа одобрена на заседании кафедры –разработчика «__» _____
20__ г., протокол № _____

Зав. кафедрой _____ И.О. Фамилия
Подпись, дата

Программа одобрена методическим советом института _____
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

Зам. директора по УМР _____ И.О. Фамилия
Подпись, дата

Согласовано:

Руководитель ОПОП _____ И.О. Фамилия
Подпись, дата

Приложение к рабочей программе дисциплины



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Деловая коммуникация

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

направленность Документоведение и документационное обеспечение
управления

Квалификация бакалавр

Казань, 2020

Фонд оценочных средств по дисциплине **Деловая коммуникация** - комплект контрольно-измерительных материалов, предназначенных для оценивания результатов обучения на соответствие дескрипторам достижения компетенций:

ПК-19 способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки

ПК-25 владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки

ПК-38 владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание процесса обучения по дисциплине. При текущем контроле успеваемости используются следующие оценочные средства: индивидуальный и групповой опрос (устно и письменно).

Промежуточная аттестация имеет целью определить уровень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за 4 курс, 7 семестр. Форма промежуточной аттестации *экзамен*.

Оценочные материалы включают задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, разработанные в соответствии с рабочей программой дисциплины.

1. Технологическая карта

Семестр 7

Номер раздела/ темы дис- циплин ы	Вид СРС	Наимено- вание оценочног о средства	Заплани- рованные дескриптор ы освоения дисциплин е	Уровень освоения дисциплины, баллы			
				неудов- но	удов- но	хорошо	отлично
				не зачтено	зачтено		
				низкий	ниже средне го	средний	высокий
Текущий контроль успеваемости							
1	Подготов- ка конспект ов выступле- ний на семинаре /практич еском зантии	ПЗ	ПК-19, ПК-25, ПК-38	9	12-13	13-18	20

2	Подготовка конспектов выступлений на семинаре /практическом занятии	ПЗ	ПК-19, ПК-25, ПК-38	9	12-13	13-18	20
3	Подготовка конспектов выступлений на семинаре /практическом занятии	ПЗ	ПК-19, ПК-25, ПК-38	9	11-13	13-18	20
Всего баллов				Менее 30	35-39	39-53	60
Промежуточная аттестация							
	Подготовка к экзамену	Задания к экзамену					40
Итого баллов				0-54	55-69	70-84	85-100

2. Перечень оценочных средств

Краткая характеристика оценочных средств, используемых при текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Оценочные материалы
Практическое задание (ПЗ)	Средство оценки умения применять полученные теоретические знания в практической ситуации. Задание направлено на оценивание компетенций по дисциплине, содержит четкую инструкцию по выполнению или алгоритм действий	Комплект задач и заданий

3. Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся

Дается характеристика всех оценочных материалов текущего контроля успеваемости обучающихся в соответствии с технологической картой и перечнем оценочных средств по дисциплине

Наименование оценочного средства	Практическое задание (ПЗ)
Представление и содержание оценочных материалов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные причины неэффективной деловой коммуникации. 2. Этапы деловой коммуникации, их содержание. 3. Коммуникационные барьеры, способы их преодоления. 4. Техники деловой коммуникации и способы их применения. 5. Техника самопрезентации, влияние первого впечатления на эффективность деловой коммуникации. 6. Ключевые навыки эффективной коммуникации: умение владеть собой, навык ораторского мастерства, навык активного слушания, умение устанавливать и поддерживать контакт с партнером, навык ориентации на партнера в деловой коммуникации. 7. Структура психики партнера в деловой коммуникации, значимые компоненты. 8. Процесс межличностного восприятия деловыми партнерами друг друга: сенсорно- перцептивные процессы, когнитивные процессы. 9. Методы восприятия и диагностики образа делового партнера. 10. Механизмы психологической защиты личности, их характеристика и пути распознавания в процессе деловой коммуникации. 11. Учет типа темперамента партнера в деловой коммуникации. 12. Понятие, содержание и роль эмоционального интеллекта в создании эффективной деловой коммуникации 13. Понятие деловой презентации и требования к деловой презентации. 14. Процесс подготовки деловой презентации. 15. Структура деловой презентации, формирование содержания речи выступления. 16. Виды совещаний и их специфика. 17. Порядок подготовки к совещанию. 18. Правила проведения делового совещания. 19. Классификация и особенности основных жестов и поз. Специфика пространственного расположения партнеров в деловой 20. коммуникации. 21. Взаимоотношение партнеров во времени. 22. Управление визуальным контактом с партнером, виды взглядов и их трактовка. 23. Выразительность речи, основные характеристики голоса. 24. Способы управления голосом.
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах ¹	<p>В ходе выполнения практического занятия студент должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.самостоятельно работать с материалами, осуществлять их сбор, обработку, анализ; 2.интерпретировать полученные результаты; 3.проявлять уровень самостоятельности, творческой активности и оригинальности при составлении и оформлении документов. <p>Пример:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знание материала <p><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренном программой дисциплины – 2 балла;</p>

¹ В соответствии с БРС, поддерживаемой преподавателем в ЭИОС

	<ul style="list-style-type: none"> □ содержание материала раскрыто неполно, показано общее понимание вопроса, достаточное для дальнейшего изучения программного материала – 1 балл; □ не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов; <p>2. Последовательность изложения</p> <ul style="list-style-type: none"> □ содержание материала раскрыто последовательно, достаточно хорошо продумано – 2 балла; □ последовательность изложения материала недостаточно продумана – 1 балл; □ путаница в изложении материала – 0 баллов; <p>3. Владение речью и терминологией</p> <ul style="list-style-type: none"> □ материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 2 балла; □ в изложении материала имелись затруднения и допущены ошибки в определении понятий и в использовании терминологии – 1 балл; □ допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов; <p>4. Применение конкретных примеров</p> <ul style="list-style-type: none"> □ показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 2 балла; □ приведение примеров вызывает затруднение – 1 балл; □ неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов; <p>5. Уровень теоретического анализа</p> <ul style="list-style-type: none"> □ показано умение делать обобщение, выводы, сравнение – 2 балла; □ обобщение, выводы, сравнение делаются с помощью преподавателя – 1 балл; □ полное неумение делать обобщение, выводы, сравнения – 0 баллов; <p>Количество баллов: максимум – 10</p>
--	---

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации

Дается характеристика всех оценочных материалов промежуточной аттестации обучающихся в соответствии с технологической картой дисциплины

Наименование оценочного средства	Экзамен
Представление и содержание оценочных материалов	<p>Оценочные материалы ,вынесенные на экзамен, состоят из билетов. Билет содержит два вопроса по теоретическом материалу. Всего 20 билетов на экзамен.</p> <p>Пример билетов:</p> <p style="text-align: center;">Билет № 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика делового общения. 2. Общие требования к деловой беседе и ее структура. <p style="text-align: center;">Билет № 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила делового общения по телефону. 2. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<p>Число баллов, которое может получить обучающийся за экзамен от 20 до 40.</p> <p>При выставлении баллов учитываются следующие критерии, например:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знание понятий, категорий

2. Правильность выполнения практического(их) задания(ий)
3. Владение методами и технологиями, запланированными в РПД
4. Владение специальными терминами и использование их при ответе.
5. Умение объяснять, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы
6. Логичность и последовательность ответа
7. Демонстрация способности участвовать в разработке обобщенных вариантов решения проблем

От 36 до 40 баллов оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

От 31 до 35 баллов оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе.

От 20 до 30 баллов оценивается ответ, свидетельствующий, в основном, о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.