




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

УТВЕРЖДАЮ

Директор института Цифровых технологий

и экономики

  
Ю.В. Торкунова

«21» июня 2021 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Деловые коммуникации

Направление  
подготовки

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

38.03.02 Менеджмент организации

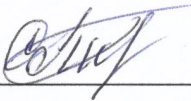
Квалификация

Бакалавр

г. Казань, 2021

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Программу разработала:

Ст. преподаватель 15.06.2021  Пирогова С.В.

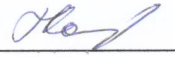
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры-разработчика «Менеджмент», протокол № 16.1 от 15 июня 2021

Заведующая кафедрой «Менеджмент» А.В. Махиянова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры «Менеджмент», протокол № 16.1 от 15 июня 2021

Заведующая кафедрой «Менеджмент» А.В. Махиянова

Программа одобрена на заседании учебно-методического совета института Цифровых технологий и экономики, протокол № 10 от 21 июня 2021

Зам. директора института Цифровых технологий и экономики   
/Косулин В.В./

Программа принята решением Ученого совета института Цифровых технологий и экономики, протокол № 10 от 21 июня 2021

## 1. Цель, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоение дисциплины «Деловые коммуникации» является: освоение студентами теоретических основ деловых коммуникаций и практическое усвоение методов, повышающих эффективность коммуникации в организации.

Задачами освоения дисциплины являются: ознакомление обучающихся с основами коммуникативного категориального аппарата; освоение общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного менеджера; овладение методами эффективных коммуникаций в организации; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением..

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине (знать, уметь,
Универсальные компетенции (УК)		
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	<i>Знать:</i> - основы деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (З1) <i>Уметь:</i> - применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (У <sub>1</sub> ) <i>Владеть:</i> – навыками деловых коммуникаций на государственном языке Российской Федерации (В <sub>1</sub> )
	УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	<i>Знать:</i> - основы деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке (З1)

		Уметь: - применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке (У <sub>1</sub> ) Владеть: – навыками деловых коммуникаций не менее чем на одном иностранном языке (В <sub>1</sub> )
--	--	--

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части учебного плана образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Код компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.	Последующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.
УК-4	Деловой иностранный язык	
УК-4	Русский язык и культура речи	
УК-5	Конфликтология	
ПК-3		Психология управления в организации
ПК-3		Теория организационной культуры

Для освоения дисциплины обучающийся должен:

- знать методы социально-психологических явлений в коллективе с целью оценки уровня его сплоченности и социально-психологического климата;
- уметь выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.
- владеть методами коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

## 3. Структура и содержание дисциплины

### 3.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 6 зачетные единицы (ЗЕ), всего 216 часов, из которых 89 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем: занятия лекционного типа 50 часов, занятия семинарского типа 34 часа, групповые консультации 2 часа, прием экзамена (КПА) - 1 час, самостоятельная работа обучающегося 92 час. контроль самостоятельной работы (КСР) - 2 час.

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр
			4

<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6	216	216
<b>КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:</b>		89	89
Лекции (Лек)		50	50
Практические (семинарские) занятия (Пр)		34	34
Групповые консультации		2	2
Сдача экзамена (КПА)		1	1
<b>САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС), в том числе:</b>		92	92
КСР		2	2
Подготовка к промежуточной аттестации в форме: <i>экзамена</i>		35	35
<b>ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (За – зачет, ЗО – зачет с оценкой, Э – экзамен)</b>		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	Литература	Формы текущего контроля успеваемости	Формы промежуточной аттестации	Максимальное количество баллов по балльно - рейтинговой системе
		Занятия лекционного	Занятия практического /	Консультация	КСР	Самостоятельная работа	подготовка к	Сдача экзамена					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Раздел 1 Понятие и предмет деловых коммуникаций	4	12	8		23			43	УК-4.1 (31)	1,2 (О) 1 (Д)	Тест Опрос Реферат		15
Раздел 2 Способы и методы в деловой коммуникации	4	12	8		23			43	УК-4.1 (31,У1) УК-4.2 (31,У1)	1,2 (О) 1 (Д)	Тест Опрос Реферат		15
Раздел 3 Эффективные деловые коммуникации	4	14	8		23			45	УК-4.1 (31,У1) УК-4.2 (31,У1)	1,2 (О) 1 (Д)	Тест Опрос Реферат		15
Раздел 4 Формы деловой	4	12	10	2	23			47	УК-4.1 (31,У1)	1,2 (О)	Тест Опрос		15

коммуникации										УК-4.2 (31,У1)	1 (Д)	Реферат		
<i>Консультация</i>				2					2					
<i>Экзамен</i>							35	1	36				Э	40
<b>ИТОГО</b>		50	34	2	2	92	35	1	216				Э	100

### 1.1. Тематический план лекционных занятий

Номер раздела дисциплины	Темы лекционных занятий	Трудоемкость час.
1	Цели, задачи, предмет курса. Основные определения: коммуникация, общение, бизнес-коммуникация, коммуникативная компетентность. Функции коммуникации. Уровни коммуникаций. Причины затрудняющие передачу информации от одного партнера к другому. Средства и каналы коммуникаций. Правила кодирования сообщений. Коммуникативная структура организации. Внешний коммуникационный поток. Формальные, неформальные каналы коммуникаций	12
2	Общение как восприятие людьми друг друга. Свойства восприятия. Факторы, влияющие на восприятие людей. Роль социальных стереотипов в общении. Коммуникационные качества в составе потенциала личности. Метод определения личностных свойств. Правила поведения при речевом взаимодействии. Психологические типы собеседников в коммуникации. Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов.	12
3	Формы невербальных коммуникаций. Интерпретации сигналов мимики. Трактовка взгляда. Жесты в коммуникациях. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника. Виды эффективного слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Рекомендации по правильному выслушиванию собеседника. Вопросы в коммуникациях. Повышение эффективности организации коммуникаций. Трудности в организации коммуникаций. Пути улучшения коммуникации. Этика деловых коммуникаций. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Формы распоряжения. Этические нормы и принципы, делового общения подчиненных с руководителем. Основные принципы этики делового общения между коллегами.	14
4	Конфликт в коммуникации. Подходы, определяющие стиль поведения в конфликтной ситуации. Рекомендации по управлению конфликтами. Типы конфликтных личностей. Критика в коммуникациях. Публичное выступление. Виды публичной речи. Основные режимы публичных выступлений. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Факторы, мешающие эффективной речи. Коммерческие переговоры. Подходы к переговорам. Виды переговоров. Подготовка к переговорам. Тактика ведения переговоров.	12

Всего	50
-------	----

### 1.2. Тематический план практических занятий

Номер раздела дисциплины	Темы практических занятий	Трудоемкость, час.
1	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Коммуникативные каналы.	8
2	Искусство межличностного общения. Этика делового общения. Этика публичных выступлений	8
3	Служебные коммуникации. Правила служебных взаимоотношений. Проблемы межкультурной коммуникации	8
4	Деловые переговоры: подготовка и проведение. Электронная коммуникация.	10
Всего		34

### 1.3. Тематический план лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

### 1.4. Самостоятельная работа студента

Номер раздела дисциплины	Вид СРС	Содержание СРС	Трудоемкость, час.
1	Подготовка к опросу,	Опрос по разделу 1	23
	Подготовка к тестированию	Тестирование по разделу 1	
	Индивидуальное задание (реферат)	Индивидуальное задание по разделу 1	
2	Подготовка к опросу	Опрос по разделу 2	23
	Подготовка к тестированию	Тестирование по разделу 2	
	Индивидуальное задание (реферат)	Индивидуальное задание по разделу 2	
3	Подготовка доклада к опросу	Опрос по разделу 3	23
	Подготовка к тестированию	Тестирование по разделу 3	
	Индивидуальное задание (реферат)	Индивидуальное задание по разделу 3	
4	Подготовка доклада к опросу	Опрос по разделу 4	
	Подготовка к тестированию	Тестирование по разделу 4	

	Индивидуальное задание (реферат)	Индивидуальное задание по разделу 4	23
Всего			92
1-4	Подготовка к промежуточной аттестации		36

#### **4. Образовательные технологии**

При реализации дисциплины «Деловые коммуникации» по образовательной программе применяется электронное обучение.

В процессе обучения 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 опрос (устный или письменный), защиты рефератов, проведение письменное тестирования

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

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится письменно или устно по билетам. На экзамен выносятся теоретические и практические задания. Билет содержит, 2 теоретических заданий и 1 заданий практического характера.

Обобщенные критерии и шкала оценивания уровня сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции) по итогам освоения дисциплины:



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, имеет место много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе, имеет 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 (индикатора 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	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

(индикатора достижения компетенции)				
---	--	--	--	--

Код компетенции	Код индикатора достижения 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
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать - основы деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (31)	Уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, без ошибок	Уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, имеет место несколько негрубых ошибок	Минимально допустимый уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, имеет место много негрубых ошибок	Уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, имеют место грубые ошибки
		Уметь - применять	Продемонстрированы все основные	Продемонстрированы все основные	Продемонстрированы основные	Не продемонстрированы

		<p>деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (У<sub>1</sub>)</p>	<p>умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>	<p>умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с негрубыми недочетами</p>	<p>умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, имеют место негрубые ошибки</p>	<p>ны основные умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, имеют место грубые ошибки</p>
		<p>Владеть: - навыками деловых коммуникаций на государственном языке Российской Федерации (В<sub>1</sub>)</p>	<p>Продемонстрированы навыки деловых коммуникаций на государственном языке Российской Федерации в полной мере</p>	<p>Продемонстрированы навыки деловых коммуникаций на государственном языке Российской Федерации с негрубыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы навыками деловых коммуникаций на государственном языке Российской Федерации с множеством негрубых ошибок</p>	<p>Способности использования навыков деловых коммуникаций на государственном языке Российской Федерации не продемонстрированы</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной</p>	<p>УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и</p>	<p>Знать: - основы деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке (31)</p>	<p>Уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на</p>	<p>Уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке, имеет место</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах</p>	<p>Уровень знаний теоретических основ деловых коммуникаций и их разновидности и как теоретически вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее</p>

<p>формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>письменной формах не менее чем на одном иностранном языке</p>		<p>одном иностранном языке, без ошибок</p>	<p>несколько негрубых ошибок</p>	<p>не менее чем на одном иностранном языке, имеет место много негрубых ошибок</p>	<p>чем на одном иностранном языке ниже минимальных требований, имеют место грубые ошибки</p>
	<p>Уметь: - применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке (У<sub>1</sub>)</p>	<p>Продemonстрированы все основные умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке</p>	<p>Продemonстрированы все основные умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке с негрубыми недочетами</p>	<p>Продemonстрированы основные умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке, имеют место негрубые ошибки</p>	<p>Не продemonстрированы основные умения применять деловую коммуникацию в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке, имеют место грубые ошибки</p>	
	<p>Владеть: - навыками деловых коммуникаций не менее чем на одном иностранном языке (В<sub>1</sub>)</p>	<p>Продemonстрированы навыки деловых коммуникаций не менее чем на одном иностранном языке в полной мере</p>	<p>Продemonстрированы навыки деловых коммуникаций не менее чем на одном иностранном языке с негрубыми недочетами</p>	<p>Продemonстрированы навыки деловых коммуникаций не менее чем на одном иностранном языке с множеством негрубых ошибок</p>	<p>Способности использования навыков деловых коммуникаций не менее чем на одном иностранном языке не продemonстрированы</p>	

Оценочные материалы 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	Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова.	Деловые коммуникации	учебник	М: КноРус	2016	<a href="https://www.book.ru">https://www.book.ru</a>	
2	Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева	Деловые коммуникации	учебник	М: КноРус	2016	<a href="https://www.book.ru">https://www.book.ru</a>	

#### 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	М.А. Гончаров.	Основы менеджмента в образовании	учебное пособие	М: КноРус	2016	<a href="https://www.book.ru">https://www.book.ru</a>	

### 6.2. Информационное обеспечение

#### 6.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование электронных и интернет-ресурсов	Ссылка
1	Электронно-библиотечная система «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
2	Электронно-библиотечная система «ibooks.ru»	<a href="https://ibooks.ru/">https://ibooks.ru/</a>
3	Электронно-библиотечная система «book.ru»	<a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a>
4	Энциклопедии, словари, справочники	<a href="http://www.rubricon.com">http://www.rubricon.com</a>

#### 6.2.2. Профессиональные базы данных

№ п/п	Наименование профессиональных баз данных	Адрес	Режим доступа
-------	--	-------	---------------

1	eLIBRARY.RU	www.elibrary.ru	www.elibrary.ru
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	https://rusneb.ru/	https://rusneb.ru/

### 6.2.3. Информационно-справочные системы

№ п/п	Наименование информационно-справочных систем	Адрес	Режим доступа
1	Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	www.elibrary.ru
2	Российская государственная библиотека	<a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>	https://www.rsl.ru/
3	Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH	<a href="http://www.zbmath.org">http://www.zbmath.org</a>	https://www.zbmath.org/
4	Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink	<a href="http://link.springer.com">http://link.springer.com</a>	http://link.springer.com
5	Образовательный портал	<a href="http://www.ucheба.com">http://www.ucheба.com</a>	http://www.ucheба.com/

### 6.2.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание (лицензионное/свободно)	Реквизиты подтверждающих документов
1	WinAVR	Программный пакет для операционных систем семейства Windows	<a href="https://simple-devices.ru/">https://simple-devices.ru/</a>
2	SQL Server Enterprise Edition 2008R2 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition	Платформа для управления данными предприятия. Программный продукт для обмена сообщениями и совместной работы.	ЗАО СофтЛайн-Трейд №32081/KZN12 от 14.03.2011
3	Windows Server CAL 2008 Russian Open License Pack NoLevel Academic Edition Usr CAL	Серверная операционная система от компании Microsoft.	ЗАО СофтЛайн-Трейд №32081/KZN12 от 14.03.2011
4	SQL CAL 2008R2 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition UsrCAL	Серверная операционная система от компании Microsoft.	ЗАО СофтЛайн-Трейд №32081/KZN12 от 14.03.2011

## 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 лекционных занятий	доска аудиторная, акустическая система, проектор, усилитель-микшер для систем громкой связи, экран, микрофон, миникомпьютер,

			монитор
2	Практические занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	доска аудиторная, переносное оборудование - мультимедийный проектор (2 шт.), экран, ноутбук (3 шт.)
3	Самостоятельная работа обучающегося	Компьютерный класс с выходом в Интернет	моноблок (30 шт.), 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](http://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.

## **9. Методические рекомендации для преподавателей по организации воспитательной работы с обучающимися**

Методическое обеспечение процесса воспитания обучающихся выступает одним из определяющих факторов высокого качества образования. Преподаватель вуза, демонстрируя высокий профессионализм, эрудицию, четкую гражданскую позицию, самодисциплину, творческий подход в решении профессиональных задач, в ходе образовательного процесса способствует формированию гармоничной личности.

При реализации дисциплины преподаватель может использовать следующие методы воспитательной работы:

- методы формирования сознания личности (беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, самоконтроль, рассказ, совет, убеждение и др.);

- методы организации деятельности и формирования опыта поведения (задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.);

- методы мотивации деятельности и поведения (одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.)

При реализации дисциплины преподаватель должен учитывать следующие направления воспитательной деятельности:



#### *Гражданское и патриотическое воспитание:*

- формирование у обучающихся целостного мировоззрения, российской идентичности, уважения к своей семье, обществу, государству, принятым в семье и обществе духовно-нравственным и социокультурным ценностям, к национальному, культурному и историческому наследию, формирование стремления к его сохранению и развитию;

- формирование у обучающихся активной гражданской позиции, основанной на традиционных культурных, духовных и нравственных ценностях российского общества, для повышения способности ответственно реализовывать свои конституционные права и обязанности;

- развитие правовой и политической культуры обучающихся, расширение конструктивного участия в принятии решений, затрагивающих их права и интересы, в том числе в различных формах самоорганизации, самоуправления, общественно-значимой деятельности;

- формирование мотивов, нравственных и смысловых установок личности, позволяющих противостоять экстремизму, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам, межэтнической и межконфессиональной нетерпимости, другим негативным социальным явлениям.

#### *Духовно-нравственное воспитание:*

- воспитание чувства достоинства, чести и честности, совестливости, уважения к родителям, учителям, людям старшего поколения;

- формирование принципов коллективизма и солидарности, духа милосердия и сострадания, привычки заботиться о людях, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- формирование солидарности и чувства социальной ответственности по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, преодоление психологических барьеров по отношению к людям с ограниченными возможностями;

- формирование эмоционально насыщенного и духовно возвышенного отношения к миру, способности и умения передавать другим свой эстетический опыт.

#### *Культурно-просветительское воспитание:*

- формирование уважения к культурным ценностям родного города, края, страны;

- формирование эстетической картины мира;

- повышение познавательной активности обучающихся.

#### *Научно-образовательное воспитание:*

- формирование у обучающихся научного мировоззрения;

- формирование умения получать знания;

- формирование навыков анализа и синтеза информации, в том числе в профессиональной области.

## Структура дисциплины (очно-заочная форма).

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 6 зачетные единицы (ЗЕ), всего 216 часов, из которых 59 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем: занятия лекционного типа 34 часа, занятия семинарского типа 20 часов, прием экзамена (КПА) - 1 час, самостоятельная работа обучающегося 149 часов, контроль самостоятельной работы (КСР) - 2 час.

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр
			4
<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6	216	216
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:		59	59
Лекции (Лек)		34	34
Практические (семинарские) занятия (Пр)		20	20
Контроль самостоятельной работы и иная контактная работа (КСР)		4	4
Сдача экзамена (КПА)		1	1
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС), в том числе		149	149
Подготовка к промежуточной аттестации в форме: <i>экзамена</i>		8	8
ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (За – зачет, ЗО – зачет с оценкой, Э – экзамен)		Э	Э

## Лист регистрации 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 \_\_\_\_\_

Подпись, дата

А.В. Махиянова

Программа одобрена методическим советом института \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Зам. директора по УМР \_\_\_\_\_

Подпись, дата

/ \_\_\_\_\_ /



КГЭУ

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

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Деловые коммуникации

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	38.03.02 Менеджмент организации
Квалификация	бакалавр

г. Казань 2021

Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации» - комплект контрольно-измерительных материалов, предназначенных для оценивания результатов обучения на соответствие индикатора достижения компетенций.

УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке.

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 (или) групповой опрос (устно или письменно); защита рефератов; письменное тестирование.

Промежуточная аттестация имеет целью определить уровень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за 2 курс, 4 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 \_4\_

Номер раздела/ темы дисциплины	Вид СРС	Наименование оценочного средства	Запланированные дескрипторы освоения дисциплины	Уровень освоения дисциплины, баллы			
				неудов-но	удов-но	хорошо	отлично
				не зачтено		зачтено	
				низкий	ниже среднего	средний	высокий
Текущий контроль успеваемости							
1	Подготовка к опросу, тестированию, защите реферата	Опрос, тест, реферат	УК-4.1 (31) УК-4.2 (31)	0-8	8-9	10-13	11-15
2	Подготовка к опросу, тестированию, защите реферата	Опрос, тест, реферат	УК-4.1 (31,У1) УК-4.2 (31,У1)	0-8	9-10	10-13	11-15
3	Подготовка к опросу, тестированию, защите	Опрос, тест, реферат	УК-4.1 (31,У1,В1) УК-4.2 (31,У1,В1)	0-9	9-10	10-14	11-15

	реферата						
4	Подготовка к опросу, тестированию, защите реферата	Опрос, тест, реферат	УК-4.1 (31,У1,В1) УК-4.2 (31,У1,В1)	0-9	9-10	10-14	12-15
Всего баллов				0-34	35-49	40-54	45-60
Промежуточная аттестация							
	Подготовка к экзамену	Задания экзамену	УК-4.1 УК-4.2	0	20	30	40
<b>Итого баллов</b>				<b>0-34</b>	<b>55-69</b>	<b>70-84</b>	<b>85-100</b>

## 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
Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам, разделам дисциплины
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Комплект тестовых заданий
Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	Темы рефератов

## 3. Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование оценочного средства	Опрос
Представление и содержание оценочных материалов	<b>Примерный перечень примерных контрольных вопросов для устного опроса</b> 1. Условия для эффективной передачи информации 2. Причины различий в интерпретации невербальных средств общения

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Механизмы восприятия человека человеком</li> <li>4. Виды и примеры манипуляций.</li> <li>5. Самопрезентация как управление впечатлением.</li> <li>6. Условия эффективной коммуникации.</li> <li>7. Назовите элементы коммуникативного процесса.</li> <li>8. Критерии эффективности личностной</li> <li>9. Позиции в общении и коммуникативные стили.</li> <li>10. Дайте понятие вербальных средств коммуникации.</li> </ol>
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<p>Устный опрос проводится по окончании изучения разделов 1, 2,3,4 (по материалам разделов). Ответы на вопросы должны быть точными и краткими.</p> <p><b>Количество баллов: максимум – __20__ (по 5 баллов за каждый раздел)</b></p>
<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Тест</b>
Представление и содержание оценочных материалов	<p><b>Примерный комплект тестовых заданий</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информации, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга – это: <ul style="list-style-type: none"> <li>- общение;</li> <li>- передача информации;</li> <li>- адаптация.</li> </ul> </li> <li>2. Переговоры – это: <ul style="list-style-type: none"> <li>- общение с помощью технических средств;</li> <li>- процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного решения;</li> <li>- процесс взаимодействия сторон с целью достижения одностороннего выигрыша</li> </ul> </li> <li>3. . Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором проходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагающий достижение определенных результатов, решение конкретных проблем: <ul style="list-style-type: none"> <li>- беседа;</li> <li>- общение;</li> <li>- деловое общение</li> </ul> </li> <li>4. Барьеры общения, возникающие в результате убежденности в неправоте своего собеседника. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Барьеры взаимопонимания</li> <li>- Барьеры первого впечатления</li> <li>- Барьеры установки</li> <li>- Барьеры отрицательных эмоций</li> <li>- Барьеры восприятия</li> </ul> </li> <li>5. Уровень общения, при котором один собеседник подавляет другого: <ul style="list-style-type: none"> <li>- высший;</li> <li>- манипулятивный;</li> <li>- примитивный.</li> </ul> </li> </ol>

Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<b>Количество баллов: максимум – _20_ (по 5 баллов за каждый раздел)</b>
<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Реферат</b>
Представление и содержание оценочных материалов	<p><b>Примерные темы рефератов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности делового общения в конфликтной ситуации.</li> <li>2. Стратегии и тактики манипулирования.</li> <li>3. Общение в сфере средств массовой коммуникации.</li> <li>4. Речевая культура делового человека.</li> <li>5. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.</li> <li>6. Критика и ее роль в деловом общении. Этические аспекты критики.</li> <li>7. Поведение за столом во время деловых приемов.</li> <li>8. Требования делового этикета к проведению презентаций.</li> <li>9. Имидж делового человека как механизм влияния на эффективность делового общения.</li> <li>10. Понятие манипуляции в деловом общении.</li> </ol>
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<p>Индивидуальное задание (реферат) выдается обучающемуся в начале учебного этапа на первом практическом занятии. Реферат – это структурированный письменный доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.</p> <p>«Отлично» – оцениваются рефераты, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно (10 баллов).</p> <p>«Хорошо»– оцениваются рефераты, основанные на твердом знании исследуемой темы. Возможны недостатки в систематизации или в обобщении материала, неточности в выводах. Студент твердо знает основные категории, умело применяет их для изложения материала (8 баллов).</p> <p>«Удовлетворительно» – оцениваются рефераты, которые базируются на знании основ предмета, но имеются значительные пробелы в изложении материала, затруднения в его изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки (5 баллов).</p> <p>«Неудовлетворительно» – оцениваются рефераты, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Текст реферата целиком или в значительной части дословно переписан из первоисточника без ссылок на него (0 баллов)</p> <p>Рефераты представляются к защите по окончании изучения разделов 1,2,3,4.</p> <p><b>Количество баллов: максимум – _20_ (по 5 баллов за каждый раздел)</b></p>

#### 4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации



Наименование оценочного средства	Экзамен
Представление и содержание оценочных материалов	<p><b>Примерные вопросы к экзамену</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите аспекты коммуникации.</li> <li>2. Определите степень структурированности коммуникации</li> <li>3. Опишите параллельные транзакции</li> <li>4. Выделите типы жизненных установок.</li> <li>5. Раскройте биологическое и социальное в характере человека и коммуникативном стиле.</li> <li>6. Опишите социальные роли и ролевые ожидания.</li> <li>7. Опишите стили руководства и виды общения руководителя с подчиненными</li> <li>8. Дайте понятие внушению как способу воздействия.</li> <li>9. Гендерные различия в лидерстве.</li> <li>10. Назовите критерии эффективности деловой коммуникации.</li> </ol> <p><b>Кейс-задание</b></p> <p>Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для этой ситуации, выберите наиболее конструктивные приемы.</p> <p>Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.</p> <p>Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?</p>
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<p>Число баллов, которое может получить обучающийся за экзамен, составляет от 20 до 40.</p> <p>При выставлении баллов учитываются следующие критерии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знание понятий, категорий</li> <li>2. Владение специальными терминами и использование их при ответе.</li> <li>3. Умение объяснять, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы</li> <li>4. Логичность и последовательность ответа</li> <li>5. Демонстрация способности участвовать в разработке обобщенных вариантов решения проблем</li> <li>6. Умение решать практические Кейс-задания.</li> </ol> <p>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. <b>Решение Кейс-задания без ошибок.</b></p> <p>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,</p>

делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе. **В решении Кейс-задания есть незначительные ошибки.**

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. **Кейс-задание не решено.**

**Пример экзаменационного билета:**

1. Три аспекта коммуникации.
2. Позиции в общении и коммуникативные стили.
3. Практическое задание (кейс-задача):

Прыгун с шестом, преодолевая планку, отталкивает шест назад. Высота преодолена успешно, но шест падает прямо на зазевавшегося судью, ударив его со всего размаху в лоб.

Судья на несколько секунд теряет дар речи от боли, а потом, придя в себя, принимает решение дисквалифицировать этого спортсмена за «неспортивное поведение».

Опишите ситуацию с позиции: спортсмена, его тренера, судьи, спортивного корреспондента, болельщика на трибуне.