

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 16:01:10  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт СОЦИАЛЬНОЙ ИНЖЕНЕРИИ  
Кафедра СОЦИОЛОГИИ И РЕКЛАМНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В КОММЕРЧЕСКОЙ СФЕРЕ»

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки/Специальность	42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»
Направленность (профиль)/Специализация	«Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	очная/ заочная

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение в коммерческой сфере» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 8 от 25.03.2024 г.

Разработчик(и) рабочей программы учебной дисциплины/учебного модуля:

Ст.преп. Живенкова С.Ю.

Заведующий кафедрой: Е.В.Мореева

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Деловое общение в коммерческой сфере» изучается в первом семестре очной формы обучения и третьем семестре заочной формы обучения. Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрен(а)

### 1.1. Форма промежуточной аттестации

Первый семестр	- экзамен	очная форма обучения
Первый семестр	- экзамен	заочная форма обучения

### 1.2. Место учебной дисциплины/учебного модуля в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Деловое общение в коммерческой сфере» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

#### Очная форма обучения:

Результаты обучения по учебной дисциплине/учебному модулю, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Б1.В.4 Технологии презентации;
- Б1.В.5 Технология деловых переговоров с заказчиками и подрядчиками

#### Заочная форма обучения

Результаты обучения по учебной дисциплине/учебному модулю, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Б1.В.4 Технологии презентации;
- Б1.В.5 Технология деловых переговоров с заказчиками и подрядчиками

## 2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Целями изучения дисциплины «Деловое общение в коммерческой сфере» являются:

– освоение студентами теоретических знаний и практических навыков ведения деловых коммуникаций, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с деловым партнером для достижения продуктивной деятельности, умение вести переговоры с зарубежными партнерами.

– формирование навыков деловой риторики в переговорах, дискуссии, полемики самопрезентации, навыков личных продаж.

– формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине/модулю;

Результатом обучения по учебной дисциплине/учебному модулю является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины/учебного модуля.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине «Деловое общение в коммерческой сфере»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.4 Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе с учетом межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Владеет базовыми знаниями в области теории деловых коммуникаций;</li> <li>• Понимает структуру, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;</li> <li>• Выявляет и понимает принципы преодоления коммуникативных барьеров, преодолевает их с помощью методов конфликтологии;</li> <li>• Поддерживает деловые контакты в группе, обеспечивающие успешную работу в коллективе с применением технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;</li> </ul>
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-УК-4.2 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации, составление сопроводительных писем профессиональной направленности на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использует различные источники информации для выявления целевого сегмента и четких групп деловых партнеров по необходимым признакам;</li> <li>• Способен вести деловую коммуникацию на государственном языке Российской Федерации и составлять сопроводительные письма профессиональной направленности, контролируя коммуникации в режиме обратной связи и формировать индивидуальный подход к каждому деловому партнеру;</li> </ul>
	ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском языке и составление и проведение презентаций на иностранном языке.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрирует навыки проведения презентации товара потенциальному деловому партнеру в процессе личных продаж ;</li> <li>• Владеет методиками диагностики психологических особенностей партнера и использует полученную информацию в процессе личного контакта с ним для деловой коммуникации и представления потребительских характеристик товара/услуги, и притягивая решения о возможности сделки;</li> </ul>
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском	ИД-УК-5.2 Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использует различные источники информации для выявления целевого сегмента и четких групп деловых партнеров по необходимым признакам с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий ;</li> </ul>

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю
контекстах		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Владеет методами и техниками преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач.</li> </ul>
ПК-4. Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ИД-ПК-4.3 Организация внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен организовывать внутреннюю коммуникацию (устную или письменную) и мероприятия по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры</li> <li>• Владеет навыками разработки и внедрение корпоративных стандартов корпоративный кодекс), выступления руководства, совещания, собрания;</li> </ul>

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	5	з.е.	160	час.
по заочной форме обучения –	5	з.е.	160	час.

#### 3.1. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося,	промежуточная аттестация, час
1 семестр	Экзамен	160	16	34	-	-	-	78	32
Всего:		160	16	34	-	-	-	78	32

#### 3.2. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения)

<b>Структура и объем дисциплины</b>									
<b>Объем дисциплины по семестрам</b>	<b>форма промежуточной аттестации</b>	<b>всего, час</b>	<b>Контактная аудиторная работа, час</b>				<b>Самостоятельная работа обучающегося, час</b>		
			<b>лекции, час</b>	<b>практические занятия, час</b>	<b>лабораторные занятия, час</b>	<b>практическая подготовка, час</b>	<b>курсовая работа/курсовой проект</b>	<b>самостоятельная работа обучающегося, час</b>	<b>промежуточная аттестация, час</b>
3 семестр									
летняя сессия	Экзамен	160	8	8	-	-	-	136	8
Всего:		160	8	8	-	-	-	136	8

## 3.3. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия <sup>1</sup> , час	Практическая подготовка, час		
<b>Первый семестр</b>							
УК-3	Тема 1.1 Введение в основы теории деловой коммуникации	1	-	-	-	6	Формы текущего контроля: Устный опрос, тест; Дискуссия; Деловая игра
ИД-УК-3.4	Тема 1.2 Структура, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	1	-	-	-	6	
ИД-УК-4.3	Тема 1.3. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления и деловой переписки	4	-	-	-	4	
	Тема 1.4. Спор, дискуссия, полемика. Стратегии преодоления коммуникативных барьеров.	3	-	-	-	6	
	Тема 1.5. Коммуникативные технологии делового общения и взаимодействия.	2	-	-	-	6	
	Практическое занятие № 1.1 Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации	-	2	-	-	-	
	Практическое занятие № 1.2 Обратная реакция аудитории. Технологии публичного выступления.	-	4	-	-	6	
	Практическое занятие № 1.3 Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.	-	10	-	-	-	
	Практическое занятие № 1.4 . Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.	-	2	-	-	-	

<sup>1</sup> Индивидуальные занятия планируются для 53.00.00

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
ИД-УК-4.2	Практическое занятие № 1.5 Деловое общение (виды, цели, методы проведения). Правила ведения деловой переписки	-	2	-	-	-	
ИД-УК-5.2	Тема 1.6 Применение различных источников информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара для представления их различным деловым партнерам в рамках деловой переписки	1	-	-	-	4	Формы текущего контроля: Домашнее задание Устный опрос Дискуссии
	Практическое занятие № 1.6 Диагностика особенностей деловых партнеров для выбора коммуникационной стратегии представления идеи/продукта различным сегментам партнеров наиболее эффективным способом в рамках деловой переписки	-	4	-	-	6	
	Тема 1.7 Использование технологий личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из них с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	4	-	-	-	6	
	Практическое занятие № 1.7 Применение технологий делового общения для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из деловых партнеров с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	-	4	-	-	6	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
ПК-4. ИД-ПК-4.3	Тема 1.8 Характеристики коммуникативной среды организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	4	-	-	-	6	Формы текущего контроля:
	Практическое занятие № 1.8 Формальные и неформальные коммуникации в организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	-	6	-	-	6	Дискуссия Деловая игра
	<i>Экзамен (36 часов)</i>						Устный опрос
	<b>ИТОГО за весь период</b>	<b>16</b>	<b>34</b>			<b>78</b>	

3.4. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)



Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия <sup>2</sup> , час	Практическая подготовка, час		
<b>Первый семестр</b>							
УК-3 ИД-УК-3.4 ИД-УК-4.3	Тема 1.1 Введение в основы теории деловой коммуникации	1				10	Формы текущего контроля: Устный опрос, тест; Дискуссия; Деловая игра
	Тема 1.2 Структура, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	1				10	
	Тема 1.3. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления и деловой переписки	1				10	
	Тема 1.4. Спор, дискуссия, полемика. Стратегии преодоления коммуникативных барьеров.	1				10	
	Тема 1.5. Коммуникативные технологии делового общения и взаимодействия.	1				10	
	Практическое занятие № 1.1 Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации		1				
	Практическое занятие № 1.2 Обратная реакция аудитории. Технологии публичного выступления.		1			10	
	Практическое занятие № 1.3 Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.		1				
	Практическое занятие № 1.4 . Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.		1				

<sup>2</sup> Индивидуальные занятия планируются для 53.00.00

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия <sup>2</sup> , час	Практическая подготовка, час		
ИД-УК-4.2	Практическое занятие № 1.5 Деловое общение (виды, цели, методы проведения). Правила ведения деловой переписки		1				
ИД-УК-5.2	Тема 1.6 Применение различных источников информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара для представления их различным деловым партнерам в рамках деловой переписки	1				10	Формы текущего контроля: Домашнее задание Устный опрос Дискуссии
	Практическое занятие № 1.6 Диагностика особенностей деловых партнеров для выбора коммуникационной стратегии представления идеи/продукта различным сегментам партнеров наиболее эффективным способом в рамках деловой переписки.		1			10	
	Тема 1.7 Использование технологий личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из них с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	1				10	
	Практическое занятие № 1.7 Применение технологий делового общения для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из деловых партнеров с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и		1			11	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия <sup>2</sup> , час	Практическая подготовка, час		
	конфессий						
ПК-4. ИД-ПК-4.3	Тема 1.8 Характеристики коммуникативной среды организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	1				15	Формы текущего контроля:  Дискуссия Деловая игра
	Практическое занятие № 1.8 Формальные и неформальные коммуникации в организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.		1			20	
	<i>Экзамен (9 часов)</i>						Устный опрос по вопросам, защита домашнего задания (реферат).
	<b>ИТОГО за весь период</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>136</b>	

## 3.5. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Тема 1.1	Введение в основы теории деловой коммуникации	Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.
Тема 1.2	Структура, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Понятие, сущность и особенности межличностной коммуникации. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспект межличностной коммуникации. Групповая коммуникация. Разновидности малых групп: случайно организованная; ассоциация, где взаимоотношения определяются личностно значимыми целями (группа друзей); корпорация; коллектив; команда.
Тема 1.3.	Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления и деловой переписки	Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека
Тема 1.4.	Спор, дискуссия, полемика. Стратегии преодоления коммуникативных барьеров.	Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров
Тема 1.5.	Коммуникативные технологии делового общения и взаимодействия.	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Коммуникативные технологии делового общения и взаимодействия: ложь в речевой Коммуникации, манипуляции в общении, критика и комплименты в деловой коммуникации.
Тема 1.6	Применение различных источников информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара для представления их различным деловым партнерам в рамках деловой переписки	Применение различных источников информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара . Виды сегментации: по обстоятельствам применения идеи/товара, на основе выгод, на основе статуса пользователя, на основе интенсивности потребления, на основе степени лояльности, на основе стадии готовности партнера к совершению покупки.
Тема 1.7	Использование технологий личных продаж и методик диагностики индивидуальных	Личные продажи: принципы и основные техники. Репрезентативные системы деловых партнеров , и их влияние на представление информации. Беседа по

	особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из них с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	телефону, как средство личных продаж. Методы, используемые в психологии продаж, которые связаны как с товаром, его презентацией и рекламой, так и с восприятием его свойств заказчиками, изучением их потребностей .
Тема 1.8	Характеристики коммуникативной среды организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	Коммуникация как функция управления организацией. дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации, формированию корпоративной идентичности и имиджа. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

### 3.6. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, зачетам;
- анализ теоретических источников (изучение учебников и учебных пособий);
- выполнение домашних заданий (рефератов);
- подготовка рефератов;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем

Очная форма обучения

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 1.1	Введение в основы теории деловой коммуникации	Анализ теоретических источников	Устный опрос	4
Тема 1.2	Структура, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Анализ теоретических источников	Тестирование	4
Тема 1.3	Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления	Анализ теоретических источников для подготовки к дискуссии	Дискуссия	2
Тема 1.4.	Спор, дискуссия, полемика. Стратегии преодоления коммуникативных барьеров.	Анализ теоретических источников	Устный опрос	4
Тема 1.5	Коммуникативные технологии делового общения и взаимодействия.	Анализ теоретических источников	Устный опрос	4
Практическое занятие № 1.2	Обратная реакция аудитории. Технологии публичного выступления.	Анализ теоретических источников для подготовки к участию в деловой игре	Деловая игра	4
Тема 1.6	Применение различных источников информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара для представления их различным деловым партнерам в рамках деловой переписки	Анализ теоретических источников	Устный опрос	2
Практическое занятие № 1.6	Диагностика особенностей деловых партнеров для выбора коммуникационной стратегии представления идеи/продукта различным сегментам партнеров наиболее эффективным способом.	Анализ теоретических источников	Устный опрос	2
Тема 1.7	Использование технологий личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из них, с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	Анализ теоретических источников для подготовки к дискуссии	Дискуссия	2
Практическое занятие № 1.7	Применение технологий делового общения для проведения презентации товара с учетом	Анализ теоретических источников для подготовки к участию	Деловая игра	4

	индивидуального подхода к каждому из деловых партнеров	в деловой игре		
Тема 1.8	Характеристики коммуникативной среды организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	Анализ теоретических источников для подготовки к дискуссии	Дискуссия	4
Практическое занятие № 1.8	Формальные и неформальные коммуникации в организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	Анализ теоретических источников для подготовки к участию в деловой игре	Устный опрос	4

Заочная форма обучения

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 1.1	Введение в основы теории деловой коммуникации	Анализ теоретических источников	Устный опрос	5
Тема 1.2	Структура, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Анализ теоретических источников	Тестирование	5
Тема 1.3.	Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления и деловой переписки	Анализ теоретических источников	Дискуссия	10
Тема 1.4.	Спор, дискуссия, полемика. Стратегии преодоления коммуникативных барьеров.	Анализ теоретических источников	Устный опрос	10
Тема 1.5	Коммуникативные технологии делового общения и взаимодействия.	Анализ теоретических источников	Устный опрос	10
Практическое занятие № 1.2	Обратная реакция аудитории. Технологии публичного выступления.	Анализ теоретических источников для подготовки к участию в деловой игре	Деловая игра	10
Тема 1.6	Применение различных источников информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара для представления их различным деловым партнерам	Анализ теоретических источников	Устный опрос	10
Практическое занятие № 1.6	Диагностика особенностей деловых партнеров для выбора коммуникационной стратегии представления идеи/продукта различным сегментам партнеров наиболее эффективным способом в рамках деловой переписки.	Анализ теоретических источников	Устный опрос	10

Тема 1.7	Использование технологий личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из них, с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	Анализ теоретических источников для подготовки к дискуссии	Дискуссия	10
Практическое занятие № 1.7	Применение технологий делового общения для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из деловых партнеров с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	Анализ теоретических источников	Деловая игра	10
Тема 1.8	Характеристики коммуникативной среды организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	Анализ теоретических источников для подготовки к дискуссии	Дискуссия	15
Практическое занятие № 1.8	Формальные и неформальные коммуникации в организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры.	Анализ теоретических источников для подготовки к участию в деловой игре	Устный опрос	20

### 3.7. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии применяются.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

В электронную образовательную среду перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции		в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия		



#### 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

##### 4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции (-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности			
			Универсальной компетенции			Профессиональных компетенций
			УК-3 ИД-УК-3.4	УК-4 ИД-УК-4.2 ИД-УК-4.3	УК-5 ИД-УК-5.2	ПК-4. ИД-ПК-4.3
высокий	85 – 100	отлично/зачтено  Способен организовывать внутреннюю коммуникацию (устную или письменную) и мероприятия по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры. Владеет навыками разработки	Обучающийся: – анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием его актуальности в своей предметной области; – применяет методы конфликтологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии – устанавливает и поддерживает	Обучающийся: – демонстрирует способность использовать различные источники информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара и использует информацию для представления их деловым партнерам в рамках переговоров или деловой переписки – владеет методиками диагностики психологических особенностей партнера:	Обучающийся – владеет технологией личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации и нахождения индивидуального подхода к каждому из них с учетом исторического наследия, культурных	Обучающийся: – демонстрирует навыки организовывать внутреннюю коммуникацию (устную или письменную) и мероприятия по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры; – владеет навыками разработки программы выступления

		<p>программы выступления руководства, проведения совещания, собрания;</p>	<p>контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии;</li> <li>– показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;</li> <li>даёт развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные вопросы</li> </ul>	<p>анализ репрезентативных систем и метапрограмм.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеет методами и техниками личных продаж для коммуникативного представления товара или услуг в ходе переговоров и деловой переписки с деловыми партнерами</li> <li>– демонстрирует навыки проведения презентации товара потенциальному деловому партнеру</li> <li>– способен эффективно контролировать процесс деловой коммуникации в режиме обратной связи</li> <li>– владеет методами диагностики особенностей деловых партнеров для выбора коммуникационной стратегии представления идеи/продукта различным сегментам партнеров наиболее эффективным способом в рамках деловой переписки</li> <li>– свободно ориентируется в</li> </ul>	<p>традиций различных социальных групп, этносов и конфессий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применяет технологии делового общения для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из деловых партнеров с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий;</li> <li>– понимает особенности возникновения коммуникативных барьеров и помех в деловом общении и способы их преодоления;</li> <li>– владеет технологиями публичного выступления с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий;</li> </ul> <p>–свободно</p>	<p>руководства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеет навыками проведения совещания, собрания;</li> <li>– свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</li> <li>– демонстрирует развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.</li> </ul>
--	--	---	---	---	--	---

				учебной и профессиональной литературе; – демонстрирует развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.	ориентируется в учебной и профессиональной литературе; – демонстрирует развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.	
повышенный	65 – 84	хорошо/зачтено	Обучающийся: – достаточно подробно анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области; – применяет методы конфликтологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии – устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе – выделяет	Обучающийся: – способен использовать основные источники информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара и использует информацию для представления их деловым партнерам – достаточно хорошо владеет методиками диагностики психологических особенностей партнера: анализ репрезентативных систем и метапрограмм. – достаточно хорошо владеет основными методами и техниками личных продаж для коммуникативного	Обучающийся – достаточно хорошо владеет технологиями личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации и нахождения индивидуального подхода к каждому из них с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий – достаточно хорошо понимает	Обучающийся: – демонстрирует навыки организовывать внутреннюю коммуникацию (устную или письменную) и мероприятия по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры; – владеет основными навыками разработки программы выступления руководства – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает

			<p>междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;</li> <li>– ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки.</li> </ul>	<p>представления товара или услуг в ходе переговоров с деловыми партнерами</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способен эффективно контролировать процесс деловой коммуникации в режиме обратной связи</li> <li>– достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия;</li> <li>– достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</li> <li>– ответы на основные и дополнительные вопросы в целом отражают хорошее знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.</li> </ul>	<p>особенности возникновения коммуникативных барьеров и помех в деловом общении и способы их преодоления;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеет основными технологиями публичного выступления с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий;</li> <li>– свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</li> <li>демонстрирует развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные</li> <li>– достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме</li> </ul>	<p>в тезисной форме основные понятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</li> <li>– ответы на основные и дополнительные вопросы в целом отражают хорошее знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.</li> </ul>
--	--	--	---	--	---	---

					<p>основные понятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</li> <li>– ответы на основные и дополнительные вопросы в целом отражают хорошее знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.</li> </ul>	
базовый	41 – 64	удовлетворительно/ зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– частично анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием его актуальности использования в своей предметной области;</li> <li>– с трудом устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе</li> <li>– владеет минимальным количеством методов</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует базовые теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;</li> <li>– способен использовать базовые источники информации для частичного выявления целевого сегмента и характеристик идеи/товара и использует информацию для представления их деловым партнерам</li> <li>– на базовом уровне</li> </ul>	<p>Обучающийся</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– достаточно понимает базовые особенности возникновения коммуникативных барьеров и помех в деловом общении и способы их преодоления;</li> <li>– владеет базовыми технологиями публичного выступления с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп,</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует базовые навыки организовывать внутреннюю коммуникацию (устную или письменную) и мероприятия по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры;</li> <li>– владеет базовыми навыками разработки программы выступления руководства</li> </ul>

			<p>конфликтологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</p> <p>– ответ отражает в целом частично сформированные, но содержащие пробелы знания, допускаются грубые ошибки.</p>	<p>владеет методиками диагностики психологических особенностей партнера: анализ репрезентативных систем и метапрограмм.</p> <p>– на базовом уровне владеет основными методами и техниками личных продаж для коммуникативного представления товара или услуг в ходе переговоров с деловыми партнерами</p> <p>– демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;</p> <p>– ответы на основные и дополнительные вопросы отражают знания на базовом уровне теоретического и практического материала, допускаются грубые ошибки.</p>	<p>этносов и конфессий;</p> <p>– свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</p> <p>– демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;</p> <p>– ответы на основные и дополнительные вопросы отражают знания на базовом уровне теоретического и практического материала, допускаются грубые ошибки.</p>	<p>– демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;</p> <p>– ответы на основные и дополнительные вопросы отражают знания на базовом уровне теоретического и практического материала, допускаются грубые ошибки.</p>
низкий	0 – 40	неудовлетворительно/ не зачтено		<p>Обучающийся:</p> <p>– демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;</p> <p>– испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми</p>		

				<p>для этого навыками и приёмами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.</li> <li>– не способен выработать эффективную стратегию действий для эффективного решения проблемных конфликтных ситуаций;</li> <li>– не владеет методами конфликтологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</li> <li>– не способен установить и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;</li> <li>– не способен использовать различные источники информации для выявления целевого сегмента и четких групп характеристик идеи/товара в ходе деловых переговоров или деловой переписки;</li> <li>– не владеет методиками диагностики психологических особенностей партнера: анализ репрезентативных систем и метапрограмм;</li> <li>– не владеет методами и техниками личных продаж для коммуникативного представления товара в ходе деловых переговоров или деловой переписки;</li> <li>– не способен продемонстрировать навыки проведения презентации товара потенциальному деловому партнеру;</li> <li>– не способен контролировать процесс деловой коммуникации в режиме обратной связи;</li> <li>– не способен организовывать внутреннюю коммуникацию (устную или письменную) и мероприятия по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры;</li> <li>– не владеет навыками разработки программы выступления руководства</li> <li>– не владеет навыками проведения совещания, собрания;</li> </ul>
--	--	--	--	---

##### **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Деловое общение в коммерческой сфере» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю), указанных в разделе 2 настоящей программы.

## 5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1	Устный опрос	1. Понятие делового общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. 2. Коммуникативный процесс и его элементы. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения. 4. Вербальные средства в деловой коммуникации. 5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. 6. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль. 7. Стили письма и речи. Научный стиль. 8. Стили письма и речи. Публицистический стиль. 9. Стили письма и речи. Разговорный стиль. 10. Практики организации и проведения собраний и совещаний. 11. Типичные ошибки на собеседовании. 12. Невербальные средства в деловой коммуникации. 13. Язык жестов в деловом общении. 14. Средства невербальной коммуникации. 15. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
2	Деловая (ролевая) игра по теме практическое занятие 1.7: использование технологий личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из них.	КЕЙС 3. «ВЕЛИКИЕ ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОТКРЫТИЯ» КЕЙС 4. «КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА»
3.	Деловая (ролевая) игра по теме Практическое занятие 1..2 Структура, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	КЕЙС 2. «ЯЗЫК-ПРИМ» КЕЙС 5. «КОНТРАБАНДИСТЫ» КЕЙС 1 «ПЕРЕСАДКА СЕРДЦА»
4	Дискуссия по теме 1.3 «Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления»	<b>Круглый стол (дискуссия) по теме: «Особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии». Время проведения 90 мин. Состоит из 8</b>



№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p><b>вопросов:</b>            Понятие межличностной коммуникации.            Основные парадоксы и патологии межличностной коммуникации.            Базовые ожидания в межличностном взаимодействии.            Эффекты межличностного восприятия.            Особенности и функции неформальной коммуникации.            Типичные трудности межличностного взаимодействия.            Типичные трудности группового взаимодействия.            Понятие и особенности межличностной и групповой деловой коммуникации.</p>
5	<p>Дискуссия по теме 1.7 «Использование технологий личных продаж и методик диагностики индивидуальных особенностей партнеров, как инструмента маркетинговых коммуникаций для проведения презентации товара с учетом индивидуального подхода к каждому из них, с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий»</p>	<p><b>Круглый стол (дискуссия) по теме: «Методики диагностики психологических особенностей партнера». Время проведения 90 мин. Состоит из 7 вопросов:</b>            Методика «Шкала эмоционального отклика» (А. Меграбян, модификация Н. Эпштейна)            Методика «Направленность личности в общении» (С.Л. Братченко)            Методика «Диагностика особенностей общения» (В.Н. Недашковский)            Тест «Умеете ли вы слушать?» (И. Атватер)            Умение понимать смысл невербального поведения            Определение эмоционального состояния по мимике человека            Определение пространственных позиций в общении</p>
6	<p>Дискуссия по теме 1.8 «Характеристики коммуникативной среды организации и их влияние на формирование корпоративной идентичности и корпоративной культуры».</p>	<p><b>Круглый стол (дискуссия) по теме: «Разработка выступления руководства, совещания, собрания». Время проведения 90 мин. Состоит из 9 вопросов:</b>            Деловое совещание. Когда созывать совещание.            Виды совещаний и их характеристика            Этапы совещания            Модерация совещания.            Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания.            Деловая беседа по телефону            Деловой разговор, деловые переговоры их сходство и различие            Деловая беседа по телефону            Пресс-конференция, особенности проведения</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
7	Тест по теме 1.2 «Структура, формы, виды и особенности межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии»	<p><b>1. Предмет психологии делового общения как науки</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) главные особенности обмена информацией и чувствами знакомых людей</li> <li>2) закономерности и условия развития, функционирования и специфики общения людей</li> <li>3) базовые правила взаимодействия людей в различных группах</li> </ol> <p><b>2. Какова основная задача делового общения?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) продуктивное сотрудничество;</li> <li>2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;</li> <li>3) налаживание межличностных контактов;</li> <li>4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;</li> </ol> <p><b>3. Средства делового общения делятся на:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дистантные и контактные</li> <li>2) дискретные и не дискретные</li> <li>3) вербальные и невербальные</li> </ol> <p><b>4. Структура делового общения включает в себя следующие компоненты:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) субъективный и объективный</li> <li>2) коммуникативный, интерактивный, перцептивный</li> <li>3) вербальный и невербальный</li> </ol> <p><b>5. Коммуникативные барьеры в деловом общении:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) климатические, природные, географические</li> <li>2) личностные, физические, семантические, логические</li> <li>3) иерархические, субординационные, межгрупповые</li> </ol> <p><b>6. Способ причастности и сопереживания людьми друг другу называется</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) аттракция</li> </ol>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		2) эмпатия 3) атрибуция 4) стереотипизация 5) концентрация  <b>7. Наиболее распространенные голосовые признаки обмана:</b> 1) изменение тембра голоса 2) форсирование звука 3) паузы, речевые ошибки, тон голоса, звук голоса
8	Домашнее задание/реферат по разделу/ зачет	Темы рефератов: 1. Коммуникация, ее значение, виды и функции. 2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория. 3. Основные модели и стили деловых коммуникаций. 4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации. 5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации. 6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации. 7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие. 8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. 9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.). 10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации. 11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия. 12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.

5.2.Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) <sup>3</sup>	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Деловая (ролевая) игра	Обучающийся (член рабочей группы), в процессе решения проблемной ситуации (игры) продемонстрировал глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, были даны логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы; даны рекомендации по использованию данных в будущем для аналогичных ситуаций.	<i>16 – 20 баллов</i>	<i>5</i>
	Обучающийся (член рабочей группы), правильно рассуждает и принимает обоснованные верные решения, однако, имеются незначительные неточности, представлен недостаточно полный выбор стратегий поведения/ методов/ инструментов (в части обоснования);	<i>11 – 15 баллов</i>	<i>4</i>
	Обучающийся (член рабочей группы), слабо ориентируется в материале, в рассуждениях не демонстрирует логику ответа, плохо владеет профессиональной терминологией, не раскрывает суть проблемы и не предлагает конкретного ее решения.	<i>6 – 10 баллов</i>	<i>3</i>
	Обучающийся (член рабочей группы), не принимал участие в работе группы <sup>4</sup> . Группа не справилась с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки	<i>0 - 5 баллов</i>	<i>2</i>
Домашнее задание/реферат	Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.	<i>16 – 20 баллов</i>	<i>5</i>
	Работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета в оформлении работы.	<i>11 – 15 баллов</i>	<i>4</i>
	Допущены более двух-трех недочетов, низкий уровень авторского текста, высокий уровень плагиата (40%)	<i>6 – 10 баллов</i>	<i>3</i>
	Работа выполнена не полностью. Низкий уровень авторского текста, высокий уровень плагиата (более 50%)	<i>0 - 5 баллов</i>	<i>2</i>

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) <sup>3</sup>	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	<i>Работа не выполнена.</i>	<i>0 баллов</i>	
Устный опрос	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает	<i>16 – 20 баллов</i>	<i>5</i>
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	<i>11 – 15 баллов</i>	<i>4</i>
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	<i>9 – 10 баллов</i>	<i>3</i>
	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала.	<i>6 – 8 баллов</i>	

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) <sup>3</sup>	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.	1 - 5 баллов	2	
	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0 баллов	2	
	Не принимал участия в устном опросе	0 баллов		
Тест	<b>Инструкция для тестируемых:</b> 1. На выполнение всего блока заданий отводится 90 мин. 2. Для каждого формата тестового задания (форматов «А», «В», «С», «D», «F») даны соответствующие рекомендации. 3. На самих тестах никаких пометок не делать. Все ответы заносить в специальный <b>ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ</b> , прилагаемый к блоку контрольных тестов. 4. При занесении ответа в Оценочный лист необходимо в соответствующем формате тестового задания первой цифрой указать номер вопроса, а второй через тире – номер или номера ответов. Например: 1-3; 2-2; 3-4,5 ... и т.д. 5. По окончании работы Блок тестовых заданий и Оценочный лист сдаются преподавателю. <b>Критерии оценки:</b> Тесты формата «А» - 0,5 балла за каждый правильный ответ Тесты формата «В» - 2 балл за каждый правильный ответ, 1 балл на усмотрение преподавателя. Тесты формата «С»- 3 балла за каждый правильный ответ Тесты формата «D» -3,5 балла за каждый правильный ответ Тесты формата «F» - 4 балла за каждый правильный ответ, 2 балла – частично правильный ответ.	16 – 20 баллов	5	85% - 100%
		11 – 15 баллов	4	65% - 84%
		6 – 10 баллов	3	41% - 64%
		1 - 5 баллов	2	40% и менее 40%

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) <sup>3</sup>	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Дискуссия	Обучающийся (член рабочей группы), в процессе дискуссии продемонстрировал глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, были даны логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы; даны рекомендации по использованию данных в будущем для аналогичных ситуаций	4 – 5 баллов	5
	Обучающийся (член рабочей группы), в процессе дискуссии правильно рассуждает и принимает обоснованные верные решения, однако, имеются незначительные неточности, представлен недостаточно полный выбор стратегий поведения/ методов/ инструментов (в части обоснования);	3 балла	4
	Обучающийся (член рабочей группы), в процессе дискуссии слабо ориентируется в материале, в рассуждениях не демонстрирует логику ответа, плохо владеет профессиональной терминологией, не раскрывает суть проблемы и не предлагает конкретного ее решения.	1 – 2 баллов	3
	Обучающийся (член рабочей группы), не принимал участие в дискуссии .	0 баллов	2

### 5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Экзамен/ в устной форме по вопросам	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль деловой коммуникации в управлении</li> <li>2. Основные задачи и принципы деловой коммуникации</li> <li>3. Характеристики деловой коммуникации</li> <li>4. Формы деловой коммуникации</li> <li>5. Информационные технологии коммуникационного воздействия</li> <li>6. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия</li> <li>7. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия</li> <li>8. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия</li> <li>9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления</li> </ol>

	10. Слушание в деловой коммуникации 11. Технология активного слушания в деловой коммуникации 12. Переговорный процесс: сущность, этапы. 13. Метод принципиальных переговоров. 14. Публичное выступление как форма делового общения. 15. Особенности письменной деловой коммуникации. 16. Конфликт в деловой коммуникации.
--	---

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен: устный опрос по вопросам	Обучающийся знает современные теории коммуникации и методы преодоления конфликтов в деловой коммуникации, последователен в изложении материала, демонстрирует отличные знания дисциплины, включая дополнительную информацию, полученную самостоятельно. Владеет всеми необходимыми умениями и навыками при выполнении практических и контрольных заданий. Демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные;	85-10 баллов	отлично
	Обучающийся знает основные теории коммуникации и методы преодоления конфликтов в деловой коммуникации, последователен в изложении материала, демонстрирует хорошие знания дисциплины. Владеет основными умениями и навыками при выполнении практических и контрольных заданий. Демонстрирует знания отличающиеся полнотой и содержательностью, отвечает на дополнительные вопросы	65 – 84 баллов	хорошо
	Обучающийся знает базовые теории коммуникации и методы преодоления конфликтов в деловой коммуникации, демонстрирует базовые знания дисциплины. Владеет базовыми	41 – 64 баллов	удовлетворительно



Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>умениями и навыками при выполнении практических и контрольных заданий. Демонстрирует базовые знания при ответах на вопросы. Делает незначительные ошибки в ответах</p>		
	<p>Обучающийся не знает основных определений, не последователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. В процессе ответа на вопросы обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>	0 – 40 баллов	неудовлетворительно

### 5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система
	зачет с оценкой/экзамен
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)
65 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)
41 – 64 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)
0 – 40 баллов	неудовлетворительно

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- групповых дискуссий;
- ролевых игр;
- тренингов;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;

## 7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины (модуля) составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО*

Материально-техническое обеспечение *дисциплины* при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
<b>115419, г. Москва, ул. Донская 39, строение 4, учебный корпусб</b>	
аудитории для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук;

<b>Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>	<b>Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>
	– проектор; – экран
аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук, – проектор; – экран
<b>Помещения для самостоятельной работы обучающихся</b>	<b>Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся</b>
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

<b>Необходимое оборудование</b>	<b>Параметры</b>	<b>Технические требования</b>
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации дисциплины осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

**10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/УЧЕБНОГО  
МОДУЛЯ**

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Кулагина, Н. В.	Деловые коммуникации	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2016	<a href="https://znanium.com/read?id=277692">https://znanium.com/read?id=277692</a>	-
2	Папкина О. В	Деловые коммуникации	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2020	<a href="https://znanium.com/read?id=359428">https://znanium.com/read?id=359428</a>	-
3	Тимофеев М. И.	Деловые коммуникации	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2018	<a href="https://znanium.com/read?id=359707">https://znanium.com/read?id=359707</a>	-
4	Истратова О.Н	Психология эффективного общения и группового взаимодействия	Учебное пособие	Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета	2018	<a href="https://znanium.com/read?id=343839">https://znanium.com/read?id=343839</a>	-
5	Ананьева Н. В..	Теория и практика эффективного	Учебное пособие	Красноярск : Сиб. федер. ун-т.	2019	<a href="https://znanium.com/read?id=379845">https://znanium.com/read?id=379845</a>	-

		речевого общения					
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Маслова, Е. Л.	Международный культурный обмен и деловые коммуникации	Практикум	Москва : Дашков и К	2019	<a href="https://znanium.com/read?id=371007">https://znanium.com/read?id=371007</a>	-
2	Островский Э. В	Основы психологии	Учебное пособие	Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М	2021	<a href="https://znanium.com/read?id=367824">https://znanium.com/read?id=367824</a>	-
3	Рапохин Н. П	Прикладная психология	Учебное пособие	Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М	2021	<a href="https://znanium.com/read?id=379466">https://znanium.com/read?id=379466</a>	-
4	Кеннеди Г	Переговоры: Полный курс	Учебное пособие	Москва :Альпина Пабли	2016	<a href="https://znanium.com/read?id=259375">https://znanium.com/read?id=259375</a>	-
5	Иванова И. С.	Этика делового общения	Учебное пособие	Москва : ИНФРА-М	2020	<a href="https://znanium.com/read?id=350784">https://znanium.com/read?id=350784</a>	-
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Карпова Е.Г., Кашеев О.В., Усик С.П.	Реклама и связи с общественностью. Учебно-методическое пособие по подготовке и защите курсовых работ	Учебно-методическое пособие	М.: МГУДТ, 2022	2022	ИСИ	10

## 11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

### 11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
4	<a href="http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/">http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/</a> - библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам;
5	<a href="http://www.scopus.com/">http://www.scopus.com/</a> - реферативная база данных Scopus – международная универсальная реферативная база данных;
6	<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> - крупнейший российский информационный портал электронных журналов и баз данных по всем отраслям наук;
7	<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Справочно-правовая система (СПС) «Гарант», комплексная правовая поддержка пользователей по законодательству Российской Федерации;
8	«Национальная электронная библиотека» (НЭБ) <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> (объединенные фонды публичных библиотек России федерального, регионального, муниципального уровня, библиотек научных и образовательных учреждений;

### 11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
4.	Adobe Reader	свободно распространяемое

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

<b>№ пп</b>	<b>год обновления РПД</b>	<b>характер изменений/обновлений с указанием раздела</b>	<b>номер протокола и дата заседания кафедры</b>