

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.Б.6. Деловые коммуникации

Направление подготовки (специальность): 37.05.02 Психология служебной
деятельности

Специализация: Морально-психологическое обеспечение служебной
деятельности

Квалификация выпускника: психолог

Форма обучения: очная, очно-заочная

	Очная ФО	Очно-заочная ФО
Курс	1	1
Семестр	12	12
Лекции (час)	0	0
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	36	36
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	72	72
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)	12	12
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2020

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 37.05.02
Психология служебной деятельности.

Автор С.Н. Карамышева

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры русского
языка и межкультурной коммуникации

Заведующий кафедрой А.М. Литовкина

1. Цели изучения дисциплины

Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков в сфере деловых коммуникаций, их применении в профессиональной деятельности для организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения профессиональных задач.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОК-7	способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии
ОК-10	способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОК-7 способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	З. знать предметную область, терминологию, правила аргументации и правила построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии У. уметь применять понятия с четко определенным содержанием; устанавливать логический смысл суждения; пользоваться правилами аргументации, ведения полемики и дискуссии Н. владеть навыками и приемами логического построения рассуждений, методами логического анализа, навыками публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики.
ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	З. знать особенности письменной и устной коммуникации на русском языке У. уметь вести коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке Н. владеть навыками письменной и устной коммуникации на русском языке

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Базовая часть.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (очно-заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	0	0
Практические (сем, лаб.) занятия	36	36
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	72	72
Всего часов	108	108

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.	12		8	8		1. Коллоквиум по теме 1
2	Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.	12		8	8		2. Эссе по теме 2.
3	Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.	12		4	8		3. Кейс-стади по теме 3.
4	Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения.	12		4	10		4. Тест по теме 4.
5	Подготовка делового письма.	12		2	10		5. Лабораторная работа по теме 5.
6	Презентация ИТ-продукта, услуги.	12		2	12		6. Решение задач по теме 6.
7	Самопрезентация	12		4	12		7. Решение задач по теме 7.
8	Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации.	12		4	4		8.Тест по теме 8.
	ИТОГО			36	72		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.	12		8	8		1. Коллоквиум по теме 1
2	Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.	12		8	8		2. Эссе по теме 2.
3	Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.	12		4	8		3. Кейс-стади по теме 3.
4	Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения.	12		4	10		4. Тест по теме 4.
5	Подготовка делового письма.	12		2	10		5. Лабораторная работа по теме 5.
6	Презентация ИТ-продукта, услуги.	12		2	12		6. Решение задач по теме 6.
7	Самопрезентация	12		4	12		7. Решение задач по теме 7.
8	Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации.	12		4	4		8. Тест по теме 8.
	ИТОГО			36	72		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Понятие коммуникации. Сущность и виды коммуникаций.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.
3	Невербальные средства и компоненты коммуникации. Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.. Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.
4	Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	форма делового общения. Этика письменной деловой коммуникации. Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения.. Лабораторная работа 1. Подготовка пакета документов делового общения.
4	Документ как текст официально-деловой письменной речи. Деловая документация, ее классификация.. Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения.. Лабораторная работа 1. Подготовка пакета документов делового общения.
5	Виды деловых писем. Структура, стиль, требования к оформлению делового письма. Подготовка делового письма. Подготовка делового письма.. Структура, стиль, требования к оформлению делового письма. Подготовка делового письма.
6	Презентация продукта, услуги. Цели презентации. Подготовка к презентации. Как сделать презентацию.. Презентация ИТ-продукта, услуги.. Подготовка презентации продукта, услуги.
7	Положительный имидж. Анализ своих целей. Как проанализировать свой товар «товар». Приемы установления контакта. Знакомство. Деловая одежда. Уверенность в себе.. Самопрезентация. Подготовка резюме. Выступление с презентацией продукта, услуги.
7	Позитивный тип делового партнера. Респектабельный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера.. Самопрезентация. Подготовка резюме. Выступление с презентацией продукта, услуги.
8	Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации.. Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций.. Лабораторная работа 2. Организация деловых коммуникаций в СЭД. Работа с СЭД 1С:Документооборот в «облаке».
8	Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций. Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций.. Лабораторная работа 2. Организация деловых коммуникаций в СЭД. Работа с СЭД 1С:Документооборот в «облаке».
1	Деловое общение и его основные принципы. Деловая этика.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.
1	Виды общения. Деловые коммуникации. Деловое совещание.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
1	Пресс-конференция. Деловые переговоры.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы. Устное деловое общение.
2	Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
2	Эффективная коммуникация в управлении организацией. Особенности

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	внутренних коммуникаций в организации.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
2	Структура внутренних коммуникаций. Виды коммуникаций в организации.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
2	Психологические аспекты делового общения.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
3	Принципы кооперации. Постулаты П. Грайса и Дж. Лича.. Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.. Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.	ОК-7	З.знать предметную область, терминологию, правила аргументации и правила построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии У.уметь применять понятия с четко определенным содержанием; устанавливать логический смысл суждения; пользоваться правилами аргументации, ведения полемики и дискуссии Н.владеть навыками и приемами логического построения рассуждений, методами логического	1. Коллоквиум по теме 1	Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины. Отражает знание не только основной, но и дополнительной литературы. Приведены

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			анализа, навыками публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики.		<p>примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно.</p> <p>_ Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов)</p> <p>выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается полнотой, владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины, но в ответе могут присутствовать неточности. Отражает знание основной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован.</p> <p>_ Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов)</p> <p>выставляется при соблюдении</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					следующих условий: В ответе отражено знание понятийно-категориального (10)
2	2. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.	ОК-10	З.знать особенности письменной и устной коммуникации на русском языке У.уметь вести коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке Н.владеть навыками письменной и устной коммуникации на русском языке	2. Эссе по теме 2.	Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины. Отражает знание не только основной, но и дополнительной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно. _ Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается полнотой, владением

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					<p>понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины, но в ответе могут присутствовать неточности. Отражает знание основной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: В ответе отражено знание понятийно-категориального (10)</p>
3	3. Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.	ОК-7	З.знать предметную область, терминологию, правила аргументации и правила построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии У.уметь применять понятия с четко определенным содержанием; устанавливать логический смысл суждения;	3. Кейс-стади по теме 3.	Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Четкая формулировка проблемы. Полное и соответствующее ситуации решение, основанное на

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			<p>пользоваться правилами аргументации, ведения полемики и дискуссии</p> <p>Н.владеть навыками и приемами логического построения рассуждений, методами логического анализа, навыками публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики.</p>		<p>знании правовых норм и технологий (опыте), применяемых в реальных организациях (известных компаниях). Предполагаемые действия описаны логично и последовательно.</p> <p>Даны дополнительные авторские комментарии и предложения к решению ситуации.</p> <p>_ Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов)</p> <p>выставляется при соблюдении следующих условий:</p> <p>Понимание сути проблемы, но ее формулирование затруднено.</p> <p>Решение соответствует ситуации, отражает знание правовых норм и опыт работы других организаций при решении подобных ситуаций. Логика и последовательность действий не нарушены.</p> <p>_ Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов)</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					выставляется при соблюдении следующих условий: Проблема не сформулирована. Приведен набор действий, потенциально способствующих улучшению ситуации и решению проблемы. _ Оценка «неудовлетворительно» / «незачтено» (0-60 баллов) (20)
4	4. Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения.	ОК-10	З.знать особенности письменной и устной коммуникации на русском языке У.уметь вести коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке Н.владеть навыками письменной и устной коммуникации на русском языке	4. Тест по теме 4.	Подсчитывается доля набранных баллов в максимальной сумме баллов за все задания теста: – Каждый правильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный, множественный, открытый) оценивается в m баллов (число m определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий); – Каждый частично правильный ответ на

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					<p>тестовый вопрос (тип выборочный, множественный, открытый) оценивается в m/2 баллов независимо от соотношения правильно/неправильно выбранных вариантов (число m определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);</p> <p>– Каждый неправильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный) оценивается в 0 баллов.</p> <p>_ Оценка «отлично»/ «зачтено» (91-100 баллов) выставляется, если доля набранных баллов составляет 91-100%.</p> <p>_ Оценка «хорошо»/ «зачтено» (76-90 баллов) , если доля набранных баллов составляет 76 (20)</p>
5	5. Подготовка	ОК-10	З.знать особенности	5. Лабораторная	Оценка

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	делового письма.		письменной и устной коммуникации на русском языке У.уметь вести коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке Н.владеть навыками письменной и устной коммуникации на русском языке	работа по теме 5.	«отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины. Отражает знание не только основной, но и дополнительной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно. _ Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается полнотой, владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины, но в ответе могут

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					присутствовать неточности. Отражает знание основной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован. _ Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: В ответе отражено знание понятийно-категориального (10)
6	6. Презентация ИТ-продукта, услуги.	ОК-7	З.знать предметную область, терминологию, правила аргументации и правила построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии У.уметь применять понятия с четко определенным содержанием; устанавливать логический смысл суждения; пользоваться правилами аргументации, ведения полемики и дискуссии Н.владеть навыками и приемами логического	6. Решение задач по теме 6.	Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Полное верное решение - оценивается в п баллов (п – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания). _ Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			построения рассуждений, методами логического анализа, навыками публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики.		<p>баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Верное решение; имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение – оценивается в диапазоне от $0,76 \cdot n$ баллов до $0,9 \cdot n$ баллов (n – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).</p> <p>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов)</p> <p>выставляется при соблюдении следующих условий: Решение в целом верное; однако оно содержит ряд ошибок, либо не учитывает отдельных случаев, но может стать правильным после некоторых исправлений или дополнений – оценивается в диапазоне от $0,61 \cdot n$ баллов до $0,75 \cdot n$ баллов (n – максимальное количество баллов за решение задачи в</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					структуре экзаменационного билета/задания). _ Оценка «неудовлетворительно» / (10)
7	7. Самопрезентация	ОК-7	З.знать предметную область, терминологию, правила аргументации и правила построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии У.уметь применять понятия с четко определенным содержанием; устанавливать логический смысл суждения; пользоваться правилами аргументации, ведения полемики и дискуссии Н.владеть навыками и приемами логического построения рассуждений, методами логического анализа, навыками публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики.	7. Решение задач по теме 7.	Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Полное верное решение - оценивается в п баллов (п – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания). _ Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Верное решение; имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение – оценивается в диапазоне от 0,76*n баллов до 0,9*n баллов (п – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					билета/задания). _ Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Решение в целом верное; однако оно содержит ряд ошибок, либо не учитывает отдельных случаев, но может стать правильным после некоторых исправлений или дополнений – оценивается в диапазоне от 0,61*n баллов до 0,75*n баллов (n – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания). _ Оценка «неудовлетворительно» / (10)
8	8. Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации.	ОК-10	З.знать особенности письменной и устной коммуникации на русском языке У.уметь вести коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке Н.владеть навыками письменной и устной коммуникации на русском языке	8.Тест по теме 8.	Подсчитывается доля набранных баллов в максимальной сумме баллов за все задания теста: – Каждый правильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный, множественный, открытый) оценивается в m

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					<p>баллов (число m определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);</p> <p>– Каждый частично правильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, множественный, открытый) оценивается в m/2 баллов независимо от соотношения правильно/неправильно выбранных вариантов (число m определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);</p> <p>– Каждый неправильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный) оценивается в 0 баллов.</p> <p>_ Оценка «отлично»/</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					«зачтено» (91-100 баллов) выставляется, если доля набранных баллов составляет 91-100%. _ Оценка «хорошо»/ «зачтено» (76-90 баллов) , если доля набранных баллов составляет 76 (10)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 12.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Оценивается тест согласно принятому критерию: 0-60 % - неудовлетворительно; 61-75% удовлетворительно, 76-90 % - хорошо, 91-100% - отлично..

Компетенция: ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке

Знание: знать особенности письменной и устной коммуникации на русском языке

1. Тест Итоговый 1 вариант

2. Тест Итоговый 2 вариант

Компетенция: ОК-7 способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии

Знание: знать предметную область, терминологию, правила аргументации и правила построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии

3. Тест Итоговый 1 вариант

4. Тест Итоговый 2 вариант

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Ответ развернутый, студент хорошо владеет материалом - зачтено; ответ неполный, студент не владеет материалом, не может ответить на вопрос - не зачтено..

Компетенция: ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке

Умение: уметь вести коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке

Задача № 1. Вопрос 2. На основе критического анализа литературы обозначить проблемную ситуацию и предложить различные варианты ее решения с учетом современных тенденций: "Основы деловой риторики"

Компетенция: ОК-7 способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии

Умение: уметь применять понятия с четко определенным содержанием; устанавливать логический смысл суждения; пользоваться правилами аргументации, ведения полемики и дискуссии

Задача № 2. Вопрос 2. На основе критического анализа литературы обозначить проблемную ситуацию и предложить различные варианты ее решения с учетом современных тенденций: "Региональные ценности в деловом общении"

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Ответ развернутый, студент хорошо владеет материалом - зачтено; ответ неполный, студент не владеет материалом, не может ответить на вопрос - не зачтено..

Компетенция: ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке

Навык: владеть навыками письменной и устной коммуникации на русском языке

Задание № 1. Вопрос 3. Проанализировать и теоретически решить проблемную ситуацию, в соответствии нравственным нормам и принципам делового общения.

Компетенция: ОК-7 способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии

Навык: владеть навыками и приемами логического построения рассуждений, методами логического анализа, навыками публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики.

Задание № 2. Вопрос 3. Проанализировать и теоретически решить проблемную ситуацию, в соответствии нравственным нормам и принципам делового общения.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 37.05.02 Психология
служебной деятельности
Профиль - Морально-психологическое
обеспечение служебной деятельности
Кафедра русского языка и
межкультурной коммуникации
Дисциплина - Деловые коммуникации

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Вопрос 2. На основе критического анализа литературы обозначить проблемную ситуацию и предложить различные варианты ее решения с учетом современных тенденций: "Основы деловой риторики" (30 баллов).

3. Вопрос 3. Проанализировать и теоретически решить проблемную ситуацию, в соответствии нравственным нормам и принципам делового общения. (30 баллов).

Составитель _____ С.Н. Карамышева

Заведующий кафедрой _____ А.М. Литовкина

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Кузнецов И. Н. Бизнес-риторика. 4-е изд./ И.Н. Кузнецов.- Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015.-407 с.
2. Кузнецов И. Н. Деловое общение. 5-е изд./ И.Н. Кузнецов.- Москва: Дашков и Ко, 2012.-528 с.
3. Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение. учеб. пособие для вузов. рек. Гос. ун-том управления. 4-е изд., стер./ С. И. Самыгин, А. М. Руденко.- М.: КноРус, 2013.-437 с.
4. [Емельянова Е.А. Деловые коммуникации \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>](#)

б) дополнительная литература:

1. Мананикова Е. Н. Деловое общение. учеб. пособие [для вузов]. 2-е изд./ Е. Н. Мананикова.- М.: Дашков и К, 2011.-208 с.
2. Сидоров П. И. Павел Иванович, Коноплева И. А. Ирина Аполлоновна, Путин М. Е. Михаил Евгеньевич Деловое общение. учебник для вузов. рек. М-вом образования и науки РФ. 2-е изд., перераб./ П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева.- М.: ИНФРА-М, 2012.-383 с.
3. Колтунова М. В. Деловое письмо: Что нужно знать составителю. 4-е изд./ М. В. Колтунова.- М.: Дело, 2000.-112 с.
4. Кузнецов И. Н. Игорь Николаевич Документационное обеспечение управления и делопроизводства. учебник для бакалавров. допущено М-вом образования и науки РФ/ И. Н. Кузнецов.- М.: Юрайт, 2013.-576 с.
5. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений. 2-е изд., испр. и доп./ Г.Н. Смирнов.- Москва: Проспект, 2015.-267 с.
6. [Бычков А.В. Психология конфликтов в подразделениях таможенной службы и способы их разрешения \[Электронный ресурс\] : монография / А.В. Бычков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российская таможенная академия, 2014. — 108 с. — 978-5-9590-0803-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69529.html>](#)
7. [Ермаков В.А. Этика \[Электронный ресурс\] : хрестоматия / В.А. Ермаков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2010. — 132 с. — 978-5-374-00432-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11137.html>](#)
8. [Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / В.Е. Зарайченко. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 446 с. — 978-5-222-21284-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59039.html>](#)
9. [Козырев Г.И. Конфликтология \[Электронный ресурс\] учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>](#)

10. [Кузнецов И.Н. Делопроизводство \[Электронный ресурс\] : учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 460 с. — 978-5-394-01981-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60399.html](http://www.iprbookshop.ru/60399.html)
11. [Кузнецов, И. Н. Риторика, или Ораторское искусство \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — 5-238-00696-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81843.html](http://www.iprbookshop.ru/81843.html)
12. [Руденко А.М. Конфликтология \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 317 с. — 978-5-222-21046-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/58950.html](http://www.iprbookshop.ru/58950.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Блог по изучению русского языка и культуры, адрес доступа: <http://www.learnrussianweb.com/>. доступ неограниченный
- Издательство «Лань», адрес доступа: <http://e.lanbook.com>. бесплатный полнотекстовый доступ к 7 коллекциям издательства
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Справочник по правописанию, произношению, литературному редактированию, адрес доступа: <http://evartist.narod.ru/text1/20.htm>. доступ неограниченный
- Справочно-информационный портал Грамота.ру, адрес доступа: <http://www.gramota.ru/>. доступ неограниченный
- Учебники онлайн, адрес доступа: <http://uchebnik-online.com/>. доступ неограниченный
- Центр русского языка МГУ, адрес доступа: <http://www.mgu-russian.com/en/learn/test-online/>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области экономики фирмы; информационных технологий в бизнесе; вычислительных систем, сетей и телекоммуникаций.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде подготовки к выступлениям, проведения исследования рынка СЭД, подготовки презентаций для продвижения и представления продуктов и услуг ИКТ, работы в «облаке» с СЭД и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплины и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
- Notepad++,
- GNU PSPP,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Мультимедийный класс,
- Компьютерный класс