

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Экономический факультет



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.18 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) образовательной программы
Финансовый менеджмент
Квалификация выпускника бакалавр
Программа подготовки Прикладной бакалавриат
Форма обучения очная, заочная
Кафедра менеджмента

Красноярск 2018

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями
ФГОС по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки)
утвержденного приказом Минобрнауки России от 12 января 2016 г № 7

Рабочую программу дисциплины составил(ли):

Старший преподаватель кафедры менеджмента
(должность, кафедра, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

В.В. Сербинович
(инициалы, фамилия)

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании выпускающей кафедры,
кафедры менеджмента

Протокол от 18 мая 2018 г. № 09

Заведующий кафедрой



(подпись)

Т. В. Дубровская
(инициалы, фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена научно-
методическим советом направления 38.03.02 Менеджмент

Протокол от 16 июня 2018 г. № 04

Председатель НМС, к.э.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Т. В. Дубровская
(инициалы, фамилия)

Введение

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к циклу профессиональных дисциплин.

Искусство деловых коммуникаций, знание психологических особенностей личности сотрудников, применение методов этического и психологического воздействия являются залогом профессионального успеха в системе отношений «человек–человек». Соблюдение правил и механизмов деловой коммуникации – один из главных критериев оценки профессионализма, как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

Деловые коммуникации включают в себя систему универсальных и специфических (для профессиональной деятельности) требований и норм, то есть деловые коммуникации основываются на общих правилах, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности.

Корректным в деловых коммуникациях надо быть всегда и везде.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является достижение следующих результатов образования: знания:

- методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации;
- особенностей построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности;
- основ делового общения и методов организации деловых коммуникаций;
- особенностей осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций;
- этических норм деловых взаимоотношений;
- структуры средств корпоративных коммуникаций;
- функций, задач, направлений деятельности и способы воздействия на аудиторию;
- отличий и специфики деловой коммуникации от других видов коммуникаций;
- необходимости преодолевать коммуникативные барьеры и управления коммуникативным процессом;
- социальной ответственности бизнеса и менеджмента, необходимости соблюдать действующее законодательство;

умения:

- сбора, анализа, адекватного восприятия и обобщения информации;
- выбора адекватных бизнес-процессу и деловой коммуникации средств коммуникации;
- осуществлять продуктивное общение: публичное деловое выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
- организовывать и реализовывать переговорный процесс;

навыки:

- применений основных инструментов продуктивной деловой коммуникации;
- составлений и оформлений аналитических, отчетных и экспертных материалов;
- применений на практике полученных знаний, самостоятельное расширение и углубление их.

Задачи:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- анализ видов деловой переписки (включая международную);

- проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

2. Результаты обучения по дисциплине

В соответствии с требованиями к результатам освоения основных образовательных программ бакалавриата, определенными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» у обучающихся должны быть сформированы следующие общепрофессиональные компетенции (ОПК-4) и профессиональные компетенции (ПК-1, ПК-2):

Код компетенции	Наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>Знать: особенности современного делового общения; технологию базовых мероприятий по управлению планированием поведения и оценки результатов делового общения; специфику деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности.</p> <p>Уметь: применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве; использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения, выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения; устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения.</p> <p>Владеть: приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом; приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций; методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.</p>
Профессиональные компетенции		
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и	<p>Знать: основные теории мотивации; основные подходы и теории лидерства и власти; элементы и классификацию организационной культуры.</p> <p>Уметь: использовать различные формы власти, развивать навыки лидерства для организации командной работы.</p> <p>Владеть: инструментами аудита человеческих ресурсов; навыками формирования программ мотивации и их реализации; навыками организации групповой работы при решении стратегических и оперативных управленческих задач.</p>

	осуществлять диагностику организационной культуры	
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Знать: стратегии и методы разрешения конфликтов, в т.ч. в межкультурной среде. Уметь: диагностировать конфликтную ситуацию. Владеть: методами разрешения конфликтов межличностного, группового и организационного уровней; навыками проектирования групповых и организационных коммуникаций с использованием современных технологий управления персоналом в части управления конфликтами, в т.ч. в межкультурной среде.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» структуры основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент очной и заочной форм обучения программы бакалавриата. Индекс дисциплины «Деловые коммуникации» Б1.Б.18.

Дисциплина реализуется на кафедре Менеджмента на четвертом курсе в седьмом семестре – очная форма обучения, на четвертом курсе в седьмом семестре – заочная форма обучения.

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к реализации программы воспитания по профессионально - трудовому направлению.

Главной целью дисциплины в реализации воспитательной программы в институте является развитие психологической готовности к профессиональной деятельности по избранной профессии.

Задачи дисциплины «Деловые коммуникации» в реализации воспитательной программы:

- формирование профессиональных и социально значимых личностных качеств обучающихся посредством включения их в профессионально-исследовательскую деятельность;
- формирование осознания профессиональной идентичности (осознание своей принадлежности к определенной профессии и профессиональному сообществу);
- формирование чувства социально-профессиональной ответственности, усвоение профессионально-этических норм;
- осознанный выбор будущего профессионального развития и возможностей реализации собственных жизненных планов.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание основ делового общения и методов организации деловых коммуникаций.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения:

- умения осуществлять продуктивное общение: публичное деловое выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
- владение навыками применений основных инструментов продуктивной деловой коммуникации.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Социология управления», «Психология управления», «Управление человеческими ресурсами», «Теория менеджмента», и служит основой для освоения дисциплин «Разработка управленческих решений», «Стратегический менеджмент».

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 3 зачётных единицы, 108 академических часов.

4.1. Объем дисциплины по видам учебной работы (очная форма обучения).

Виды учебной работы	Всего з.е.	Всего часов	Курс 4
			Семестр 7 (з.е./час.)
1	2	3	4
Общая трудоемкость дисциплины	3	108	108
Контактная работа с преподавателем Всего:	0,89	32,2	32,2
В том числе аудиторные занятия: занятия лекционного типа/из них в форме практической подготовки	0,44	16/-	16/-
занятия семинарского типа/из них в форме практической подготовки	-	-	-
занятия практического типа/из них в форме практической подготовки	0,44	16/-	16/-
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации (зачет)	0,01	0,2	0,2
Самостоятельная работа. Всего:	1,27	75,8	75,8
другие виды самостоятельной работы	1,27	75,8	75,8

Объем дисциплины по видам учебной работы (заочная форма обучения).

Виды учебной работы	Всего з.е.	Всего часов	Курс 4
			Семестр 7 (з.е./час.)
1	2	3	4
Общая трудоемкость дисциплины	3	108	108
Контактная работа с преподавателем Всего:	0,34	12,2	12,2
В том числе аудиторные занятия:			
занятия лекционного типа/из них в форме практической подготовки	0,11	4/-	4/-
занятия семинарского типа/из них в форме практической подготовки	-	-	-
занятия практического типа/из них в форме практической подготовки	0,22	8/-	8/-
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации (зачет)	0,01	0,2	0,2
Самостоятельная работа. Всего:	2,56	92	92
другие виды самостоятельной работы	2,56	92	92

4.2. Тематический план изучения дисциплины (очная форма обучения):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (краткое описание)	Тема раздела дисциплины (краткое содержание)	Коды компете ний	Всего часов	Контактная работа с преподавателем, час.			Самост оятельн ая работа,
					лекц ии	прак тиче	лабор аторн	

						ские	ые	час.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4 курс 7 семестр								
1.	Психология делового общения	Психологические особенности межличностных коммуникаций Переход к рыночной экономике.	ОПК-4 ПК-1 ПК-2	13	2	2	-	9
		Вербальная и невербальная коммуникация Пространственное размещение. Тактильные средства общения.		13	2	2	-	9
		Деловые переговоры и деловая беседа.		13	2	2	-	9
2.	Коммуникативная компетентность специалиста	Психологические методы убеждающего воздействия и коммуникативные барьеры	ОПК-4 ПК-1 ПК-2	14	2	2	-	10
		Коммуникации в конфликтных ситуациях		14	2	2	-	10
		Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации.		14	2	2	-	10
3.	Профессиональные коммуникации	Коммуникации в организациях. Основы тактики аргументации.	ОПК-4 ПК-1 ПК-2	13,4	2	2	-	9,4
		Культура деловых коммуникаций. Деловая этика. Имидж делового человека.		13,4	2	2	-	9,4
		Промежуточная аттестация (зачёт):		0,2				
Итого часов:				108	16	16	-	75,8

Тематический план изучения дисциплины (заочная форма обучения):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (краткое описание)	Тема раздела дисциплины (краткое содержание)	Коды компетенций	Всего часов	Контактная работа с преподавателем, час.			Самостоятельная работа, час.
					лекции	практические	лабораторные	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4 курс 7 семестр								
1.	Психология делового общения	Психологические особенности межличностных коммуникаций Переход к рыночной экономике.	ОПК-4 ПК-1	13	0,5	1	-	11,5

		Вербальная и невербальная коммуникация Пространственное размещение. Тактильные средства общения.	ПК-2	13	0,5	1	-	11,5
		Деловые переговоры и деловая беседа.		13	0,5	1	-	11,5
2.	Коммуникативная компетентность специалиста	Психологические методы убеждающего воздействия и коммуникативные барьеры	ОПК-4 ПК-1 ПК-2	13	0,5	1	-	11,5
		Коммуникации в конфликтных ситуациях		13	0,5	1	-	11,5
		Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации.		13	0,5	1	-	11,5
3.	Профессиональные коммуникации	Коммуникации в организациях. Основы тактики аргументации.	ОПК-4 ПК-1 ПК-2	13	0,5	1	-	11,5
		Культура деловых коммуникаций. Деловая этика. Имидж делового человека.		13	0,5	1	-	11,5
		Промежуточная аттестация (зачёт)		0,2 3,8				
Итого часов:				108	4	8	-	92

4.2.1. Тематический план лекций представлен в таблице:

№ п/п	Раздел дисциплины	Тема лекции (краткое содержание)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Формы образовательных технологий, применяемых на занятиях
1	2	3	4	5
1.	Психология делового общения	Психологические особенности межличностных коммуникаций. Переход к рыночной экономике. Теории тейлоризма и человеческих отношений. Появление менеджера нового типа. Мораль и экономика. Основные принципы и категории деловых коммуникаций	Формирование конспекта лекций	Лекция с элементами презентации

		<p>Вербальная и невербальная коммуникация. Пространственное размещение, лицо, части тела, тело в целом и его позы как источники информации. Условия использования языка мимики и жестов.</p> <p>Пространственное размещение: зоны и территории. Практические выводы для ситуаций делового общения. Мимические “коды” эмоциональных состояний.</p> <p>Типология личностей. Читаемые сигналы тела и его частей. Жесты.</p> <p>Информативные позы тела. Закрытые и открытые позиции. Походка как источник информации о собеседнике.</p> <p>Манипулирование различными предметами. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Тактильные средства общения.</p>	Формирование конспекта лекций	Лекция с элементами презентации, Лекция с разбором конкретных ситуаций
		<p>Структура деловой беседы и основные ее виды. Задачи начала беседы. Наиболее эффективные приемы. Общий психологический механизм формирования аттракции. Приемы “имя собственное”, “зеркало отношения”, “золотые слова”, “терпеливый слушатель”, “личная жизнь”.</p> <p>Техника ведения деловых переговоров. Приемы, применяемые в ходе переговоров. Психологические основы рациональной передачи информации.</p> <p>Риторические и спекулятивные методы аргументации. Нейтрализация замечания собеседника. Фаза принятия решений на переговорах: основы техники и тактики.</p> <p>Практические основы проведения совещаний и собраний с персоналом.</p> <p>Организация решения проблем методом “мозгового штурма”. Основы результативного использования других форм делового общения. Условия обеспечения эффективности собеседования при приеме на работу. Как понравиться собеседнику. Как подвести собеседника к необходимому решению.</p>	Формирование конспекта лекций	Лекция дискуссия Лекция с разбором конкретных ситуаций

2.	Коммуникативная компетентность специалиста	Основы психологического воздействия на собеседника. Техника отзеркаливания или подстройки. Способы открытого ведения партнера по общению. Техника слушания, реакция слушателя. Виды слушания Основы транзактного анализа Э. Берна. Отношения людей при общении Приемы влияния на психику человека. Мета-модель, присоединение и ведение, якорение, переходы, трюизм, переформирование, выбор без выбора, допущение, аналоговое обозначение. Калибровка доверительности и искренности собеседника.	Формирование конспекта лекций	Лекция с элементами презентации
		Понятие конфликта как столкновения противоположнонаправленных целей, интересов, позиций, взглядов субъектов взаимодействия. Причины и повод, порождающие конфликты. Определение истинных целей конфликта. Учет индивидуальных качеств участников конфликтов. Понятие “конфликтная личность”. Сущность профилактики конфликтной ситуации. Создание эмоционального равновесия в конфликте. Принципы и приемы конфликтного поведения. Понятие “психологическая инициатива” и выбор оптимального стиля действия в конфликтной ситуации.	Формирование конспекта лекций	Лекция с элементами презентации Лекция с разбором конкретных ситуаций
		Бизнес - коммуникации в условиях искажения информации	Формирование конспекта лекций	Лекция с элементами презентации
3.	Профессиональные коммуникации	Техники ведения деловых переговоров. Приемы, применяемые в ходе переговоров. Основы тактики аргументации. Фаза принятия решений на переговорах. Практические основы проведения совещаний. Организация решения проблем методом «мозгового штурма». Основы результативного использования других форм делового общения.	Формирование конспекта лекций	Лекция с элементами презентации
		Культура деловых коммуникаций Деловая этика. Имидж делового человека. Встреча, приветствие, представление. Все о визитной карточке. Этика делового контакта. Эффекты восприятия. Имидж деловой женщины. Речевая культура делового разговора. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Речевой этикет.	Формирование конспекта лекций	Лекция с элементами презентации Лекция с разбором конкретных ситуаций

4.2.2. Тематический план практических занятий представлен в таблице:

№ п/ п	Раздел дисциплины	Тема практического занятия (краткое содержание)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Формы образова тельных техноло гий, применя емых на занятиях
1	2	3	4	5
1.	Психология делового общения	Специфика деловой коммуникации	Тестовые задания	Доклад ы, работа в малых группах
		Социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера	Тестовые задания	
		Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации	Контрольная работа, тестовые задания	
		Вербальные средства в деловой коммуникации		
		Невербальные средства в деловой коммуникации		
		Деловая беседа. Управление построенной деловой коммуникацией		
2.	Коммуникативная компетентность специалиста	Коммуникативные барьеры	Тестовые задания	Доклад ы, работа в малых группах
		Конфликт в деловой коммуникации		
		Деловые переговоры		
		Способы разрешения конфликтов		
3.	Профессиональны е коммуникации	Презентация	Тестовые задания	Доклад ы, работа в малых группах
		Пресс-конференция		
		Основы делового этикета		
		Психология рекламной коммуникации		

4.2.3. Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены.

4.2.4. Занятия в форме практической подготовки по дисциплине не предусмотрены.

4.2.5. Тематический план самостоятельной работы обучающихся представлен в таблице (очная форма обучения):

Раздел/тема дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, часов
1	2	3
Психология делового общения	Выполнение домашних заданий	6,8
	Подготовка к практическим занятиям	6,8
	Подготовка докладов	6,8
	Подготовка рубежному контролю	6,8
Коммуникативная компетентность специалиста	Выполнение домашних заданий	7
	Подготовка к практическим занятиям	7
	Подготовка рефератов	7
	Подготовка рубежному контролю	7

Профессиональные коммуникации	Выполнение домашних заданий	6,8
	Подготовка к практическим занятиям	6,8
	Подготовка к зачету	7
Итого:		75,8

Тематический план самостоятельной работы обучающихся представлен в таблице (заочная форма обучения).

Раздел/тема дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, часов
1	2	3
Психология делового общения	Самостоятельное изучение теоретического материала	9,2
	Подготовка докладов	9,2
	Выполнение контрольной работы	9,2
Коммуникативная компетентность специалиста	Самостоятельное изучение теоретического материала	9,2
	Подготовка к практическим занятиям	9,2
	Выполнение контрольной работы	9,2
Профессиональные коммуникации	Самостоятельное изучение теоретического материала	9,2
	Выполнение контрольной работы	18,4
	Подготовка к зачету	9,2
Итого:		92

Время, затрачиваемое на выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся определено с учетом сложности и объема изучаемого материала учебной дисциплины по каждой теме через наблюдение преподавателем за выполнением заданий и (или) собственных временных затрат преподавателя на решение того или иного задания с поправкой на уровень подготовки студентов. Данное распределение времени, затрачиваемого на выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающимися по дисциплине, рассмотрено и одобрено на заседании кафедры при утверждении (актуализации) рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся организуется с целью развития у них навыков работы с учебной и научной литературой, для систематического изучения курса и для формирования умения самостоятельно приобретать, расширять и углублять знания. Усвоение теоретических вопросов логики не является самоцелью. Главное – научиться применять логические законы, приемы и операции на практике в процессе рассуждения.

Задачи самостоятельной работы:

- освоить теоретический материал;
- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментарий практическим путем (выполнение контрольных заданий, решение логических задач, тестов для самопроверки и т. д.);
- применить полученные знания и практические навыки для анализа ситуации и выработки правильного решения (подготовка к групповой дискуссии, подготовленная работа в рамках деловой игры, диспута и т. д.);
- применить полученные знания и умения для формирования правильного мышления.

Обязательная самостоятельная работа обучающихся по курсу «Деловые коммуникации», выполняемая во внеаудиторное время по заданию преподавателя включает в себя: выполнение домашних заданий, самостоятельную работу по решению логических задач, письменные практические задания.

Выполнение контрольной работы является важной ступенью в подготовке к зачету по

деловым коммуникациям и проводится для решения следующих задач:

- 1) для активизации и организации самостоятельной работы обучающихся по изучению предмета в межсессионный период;
- 2) для проверки обучающегося уровня своих знаний и умений по дисциплине и степени своей готовности к зачету;
- 3) для проверки преподавателем качества самостоятельной работы обучающихся.

4.2.6. Тематика рефератов.

Реферативные работы не предусмотрены.

4.2.7. Тематика курсовых работ (проектов).

Курсовые работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

4.2.8. Условия реализации учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализации дисциплины «Деловые коммуникации» с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий основывается на сочетании контактной работы с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При использовании дистанционных образовательных технологий обучающийся и преподаватель могут взаимодействовать в образовательном процессе в следующих формах:

- онлайн – лекционные и практические занятия в объеме часов, предусмотренных учебным планом и расписанием, проводятся в браузерной видеоконференции Платформа proficonf.com. и ZOOM;

- оффлайн – консультации студентов проводятся в электронной информационно - образовательной среде АНО ВО СИБУП с использованием таких элементов курса как форум или чат, контроль знаний студентов реализуется посредством таких элементов курса как задание, опрос, тест и т.п.

Страницы учебной дисциплины и учебно-методические материалы для обеспечения образовательного процесса доступны: в электронно-библиотечной системе (далее по тексту - ЭБС) института [СИБУП: Электронно-библиотечная система \(sibup.ru\)](http://sibup.ru), в электронной информационно-образовательной среде (далее по тексту – ЭИОС) института [Электронная информационно-образовательная среда \(sibup.ru\)](http://sibup.ru) и на сайте института в разделе «Образование»- [Образование \(sibup.ru\)](http://sibup.ru).

На указанных платформах размещены лекции, все разделы дисциплины, название тем, а также виды занятий, формы контрольных мероприятий, а также рекомендации и указания к учебно- методическим материалам для обучающихся очной и заочной форм обучения.

5. Формы контроля, оценка результатов освоения дисциплины и фонд оценочных средств

При изучении дисциплины обязательным является выполнение следующих организационных требований:

- обязательное посещение всех видов аудиторных занятий;
- ведение конспекта лекций, практических занятий;
- активная работа во время занятий;
- регулярная самостоятельная работа обучающегося в соответствии с рабочей программой дисциплины;
- получение дополнительных консультаций по подготовке, оформлению и сдаче отдельных видов заданий, в случае пропусков занятий.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» предусматривает формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости студентов производится преподавателем, в следующих формах:

- тестирование;
- задания для текущего контроля;
- реферат по самостоятельно изученной теме;
- экспресс-опрос на практических занятиях;

Также учитывается своевременность сдачи письменных работ, аккуратность их выполнения.

Промежуточный контроль по результатам изучения дисциплины проходит в форме экзамена.

Перечень компетенций в зависимости от этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции/ наименование компетенции	Этап формирования	Наименование дисциплин, практик, ГИА обеспечивающих формирование компетенции
1	2	3
ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Промежуточный	Управление человеческими ресурсами, психология управления, разработка управленческих решений, развитие адаптационного потенциала личности, производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, производственная практика: преддипломная практика, государственная итоговая аттестация, подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, тайм-менеджмент
ПК-1 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Промежуточный	Управление человеческими ресурсами, экономика труда, социология управления, русский язык и культура речи, история мировой культуры, развитие адаптационного потенциала личности, производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, производственная практика : преддипломная практика, государственная итоговая аттестация, подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

ПК-2 - владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Промежуточный	Управление человеческими ресурсами, психология управления, основы научных исследования, науковедение, производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, производственная практика : преддипломная практика, государственная итоговая аттестация, подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.
---	---------------	--

Фонд оценочных средств (далее по тексту – ФОС), позволяющих оценить результаты обучения по данной дисциплине, включает в себя (Приложение 4):

- задания для текущего контроля;
- примерная тематика докладов;
- контрольный тест по деловым коммуникациям;
- контрольная работа (заочная форма обучения).

Выполнение тестовых заданий, письменных (устных) ответов на контрольные вопросы, подготовка рефератов, контрольной работы (заочная форма обучения) на положительную оценку, является обязательной формой контроля, условием аттестации и экзамена.

5.1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины.

5.1.1. Уровни сформированности компетенций представлены в таблице.

№ п\п	Уровни сформированности компетенций	Оценки сформированности компетенций	Общая характеристика сформированности компетенции	Критерии оценивания	Шкала переводов баллов в оценки (количество баллов)
1	2	3	4	5	6
1.	Компетенция не сформирована	Оценка «неудовлетворительно»/ не зачтено	Компетенция недостаточно сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения профессиональных задач в области профессиональной деятельности.	Не знает содержание основных форм делового общения, их структурные компоненты и виды, правила ведения диалога, методы и средства самоорганизации и самообразования. Не умеет применять и использовать основные формы делового общения, различные коммуникативные стратегии, правила ведения диалога; методы и средства самоорганизации и самообразования. Не владеет основными формами делового общения, методами и средствами самоорганизации и самообразования правилами	Менее 50

				ведения диалога для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	
2.	Пороговый (низкий) уровень сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно»/зачтено	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям базового уровня. Имеющихся знаний, умений и навыков достаточно для решения профессиональных задач в области профессиональной деятельности.	Знает: обучающийся демонстрирует не глубокие знания основных форм деловых коммуникаций, различные коммуникативные стратегии, правила ведения диалога; методов и средств самоорганизации и самообразования Умеет: слабо ориентироваться в методах и средствах самоорганизации и самообразования; применять и использовать основные формы деловых коммуникаций компоненты и виды, различные коммуникативные стратегии, правила ведения диалога с собеседниками и с аудиторией. Владеет: определенными формами деловых коммуникаций, методами и средствами самоорганизации и самообразования, правилами ведения диалога для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; методами и средствами самоорганизации и самообразования.	От 51 до 70
3.	Базовый (средний) уровень сформированности компетенции	Оценка «хорошо»/зачтено	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям порогового уровня. Имеющихся знаний, умений и навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач в области профессиональной деятельности.	Знает: обучающийся демонстрирует знание основных форм деловых коммуникаций, различные коммуникативные стратегии, правила ведения диалога; методы и средства самоорганизации и самообразования Умеет: ориентироваться в методах и средствах деловых коммуникаций и делового общения. Владеет: навыками деловых коммуникаций, методами и средствами самоорганизации и самообразования; различными коммуникативными стратегиями, правилами ведения диалога для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	От 71 до 84

4.	Повышен ный (высокий) уровень сформиро ванности компетен ции	Оценка «отлично»/ зачтено	Сформированно сть компетенции полностью соответствует требованиям повышенному уровню. Имеющихся знаний, умений и навыков и мотивации в полном объеме достаточно для решения сложных профессиональн ых задач в области профессиональн ой деятельности.	Знает: полностью освоено содержание теоретического курса, без пробелов, компетенции полностью сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Студент демонстрирует знание основных форм деловых коммуникаций, различные коммуникативные стратегии в устной и письменной формах, правила ведения диалога. Умеет: ориентироваться в методах и средствах самоорганизации и самообразования; в основах и самостоятельной, индивидуальной и коллективной работы при выполнении учебных заданий; в знаниях основных форм делового общения, различных коммуникативных стратегиях в устной и письменной формах, в правилах ведения диалога. Владеет: навыками деловых коммуникаций, методами и средствами самоорганизации и самообразования; может использовать различные коммуникативные стратегии в устной и письменной формах, правила ведения диалога для решения задач в деловой и профессиональной сфере.	От 85 до 100
----	---	---------------------------------	--	---	--------------

6. Методические материалы по видам занятий для обучающихся по освоению дисциплины

Методические материалы по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» направлены на оказание методической помощи обучающимся в выполнении различных видов работ и представляют собой комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу.

6.1.1. Методические указания (рекомендации) для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-методические материалы (методические указания для самостоятельной работы обучающихся, методические указания к практическим (семинарским) занятиям, методические указания по выполнению контрольных работ для студентов заочной формы обучения и др.) и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса размещены в электронно-библиотечной системе (далее по тексту -

ЭБС) института [СИБУП: Электронно-библиотечная система \(sibup.ru\)](http://sibup.ru), в электронной информационно-образовательной среде (далее по тексту – ЭИОС) института [Электронная информационно-образовательная среда \(sibup.ru\)](http://sibup.ru), и на сайте института в разделе «Образование»- [Образование \(sibup.ru\)](http://sibup.ru).

7. Обеспечение образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются ФОС, адаптированные с учетом особенностей таких лиц и позволяющие оценить их уровень сформированности компетенций, заявленных в программе.

Форма проведения текущей успеваемости, промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью библиотекой предоставляется удаленный доступ к ресурсам:

- образовательная платформа Юрайт (urait.ru);
- электронно-библиотечная система znanium.com (znanium.com);
- eLIBRARY.RU – крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации ([НЭБ eLIBRARY.RU](http://nab.eLIBRARY.RU));
- CYBERLENINKA - научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины включают в себя:

- перечень основной литературы;
- перечень дополнительной учебной и учебно-методической литературы;
- учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы;
- ресурсы сети интернет;
- информационные справочные системы и профессиональные базы данных.

В ходе реализации целей и задач дисциплины обучающиеся могут использовать следующие электронные источники информации: образовательная платформа Юрайт (urait.ru), электронно-библиотечная система znanium.com (znanium.com), eLIBRARY.RU – крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации ([НЭБ eLIBRARY.RU](http://nab.eLIBRARY.RU)), CYBERLENINKA - научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), ЭИОС института.

Справка о литературном обеспечении по дисциплине представлена в Приложении 1.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-технические условия полностью соответствуют установленным требованиям ФГОС при реализации рабочей программы. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых

определен рабочей программой дисциплины. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к ЭИОС института. Институт обеспечен необходимым комплектом лицензионного: Windows, Microsoft Office, антивирус Dr.Web и свободно распространяемого программного обеспечения: PDF Sumatra PDF, браузер Mozilla Firefox, архиватор 7-zip. Обучающимся обеспечен доступ, в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой дисциплины и подлежит при необходимости обновлению.

Материально-техническое обеспечение дисциплины представлено в справке о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса (Приложение 2).

10. Приложения к рабочей программы дисциплины

В приложениях к рабочей программе дисциплины размещаются:

- аннотация рабочей программы дисциплины (Приложение 3);
- учебно методическое обеспечение по дисциплине (Деловые коммуникации: методические указания к выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения / АНО ВО СИБУП. – Красноярск, 2020. – 41 с., Деловые коммуникации: методические указания к семинарским занятиям для студентов очной формы обучения / АНО ВО СИБУП. – Красноярск, 2020. – 55 с.).

11. Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины

В рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент очной и заочной форм обучения программы бакалавриата. Индекс дисциплины «Деловые коммуникации» Б1.Б.18. в установленном порядке были внесены изменения и дополнения, осуществляемые в рамках планового ежегодного обновления:

1. Учебные и учебно-методические издания, электронно-образовательные ресурсы, которые отражены в Приложении 1.
2. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных отражены в Приложении 1.
3. Материально-техническое обеспечение дисциплины, перечень лицензионного программного обеспечения, которые отражаются в Приложении 2.
4. Фонд оценочных средств (Приложение 4).

Справка

о литературном обеспечении по дисциплине «Деловые коммуникации» основной профессиональной образовательной программы высшего образования для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент

№ п/п	Наименование	Место хранения/ электронный адрес	Кол-во экземпляров/ точек доступа
Перечень основной литературы			
1.	1.Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 466 с.	ЭБС Юрайт https://urait.ru/bcode/450020 . - режим доступа: по подписке	-
2.	Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 527 с.	ЭБС Юрайт https://urait.ru/bcode/466777 . - режим доступа: по подписке	-
3.	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 370 с.	ЭБС Юрайт https://urait.ru/bcode/450047 . - режим доступа: по подписке	-
4.	Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 460 с.	ЭБС Юрайт https://urait.ru/bcode/426318 режим доступа: по подписке	-
Перечень дополнительной учебной и учебно-методической литературы			
1.	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 433 с.	ЭБС Юрайт https://urait.ru/bcode/425851 . - режим доступа: по подписке	-
2.	Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова, М. О. Кошлякова, Т. М. Надеина ; под ред. О. Я. Гойхмана, Л. М. Гончаровой. –Москва : ИНФРА-М, 2020. – 229 с.	ЭБС ZNANIUM.COM https://new.znanium.com/catalog/product/1087046 . - режим доступа: по подписке	-
3.	Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкина. – Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. – 160 с.	ЭБС ZNANIUM.COM https://new.znanium.com/catalog/product/999587 . - режим доступа: по подписке	-
4.	Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учеб.	ЭБС	-

	пособие / Е. И. Кривокора. – Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с.	ZNANIUM.COM https://new.znaniu.com/catalog/product/1002361 .- режим доступа: по подписке	
Ресурсы сети интернет			
1.	Минобрнауки России : Официальный сайт	http s :// минобрнауки.рф	-
Информационные справочные системы и профессиональные базы данных			
1.	Консультант Плюс : справочная правовая система. – Москва : Консультант Плюс, 1992	доступ из локальной сети института	-
2.	Электронно-библиотечная система Znanium.com	https://znaniu.co m/	-
3.	Образовательная платформа Юрайт	https://urait.ru/	-
4.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	https://www.elibrar y.ru/defaultx.asp	-
5.	CYBERLENINKA	https://cyberleninka .ru/	-
6.	Электронная информационно-образовательная среда	http://do.sibup.ru/lo gin/index.php	-

Заведующий кафедрой
СОГЛАСОВАНО:
Заведующий библиотекой


(подпись)

(подпись)

И.З. Погорелов
(инициалы, фамилия)

Л.П. Силина
(инициалы, фамилия)

Справка

о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации» основной профессиональной образовательной программы высшего образования для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы/наименование специализированной лаборатории	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом(в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Деловые коммуникации	<p>302</p> <p>кабинет менеджмента и экономики организации</p> <p>кабинет предпринимательской деятельности</p> <p>аудитория менеджмента</p> <p>(учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых консультаций)</p> <p>Учебное демонстрационное оборудование и учебные наглядные пособия: доска маркерная -1шт., экран -1шт., проектор - 1шт., стол -15шт., стул -30шт., кафедра-1шт., ноутбук 1шт., информационные стенды -4шт., витрина навесная учебной литературой.</p> <p>Беспроводной доступ сети</p> <p>Microsoft Office 2007 Professional (Лицензия Microsoft № 42834298 от 05.10.2007 г. (бессрочно)).</p> <p>Антивирус Dr. Web (Сублицензионный договор № 528 от 07.03.2019г. , (ключ обновляется ежегодно)</p> <p>Браузер Mozilla Firefox (Mozilla Public License (бессрочно)).</p> <p>Программа просмотра файлов PDF SumatraPDF (GNU General Public License v3 (бессрочно)).</p> <p>Архиватор 7-zip (Лицензия GNU Lesser General Public License (бессрочно)</p>	Красноярский край, г. Красноярск, ул. Московская, 7 «А»

		<p align="center">Сведения о помещениях самостоятельной работы студентов</p> <p>110 Библиотека. Читальный зал</p> <p>Стол компьютерный -11шт., стул-11шт., компьютер системный блок-11шт., монитор-11шт., принтер-1шт. стеложки с учебной литературой – 26шт., газетница -1шт. Учебное место для инвалидов: стол -1шт., стул -1шт., настольная лупа -1шт., ; 1 – клавиатура с системой «Брайля» -1шт., колонки DiALOQW - 203 -2 шт.</p> <p>Электронные учебники, словари, энциклопедии, тренинговые и другие программы на DVD-дисках; электронные библиотеки ЭБС Znanium и Юрайт; электронный каталог. Электронные журналы: Кадровое дело; Э.Б. Гребенников.</p> <p>Программное обеспечение, Windows 10 Pro 64bit Russian DSP OEI DVD (бессрочно) (OEM версия распространяется вместе с комплектующими). Пакет офисных программ Microsoft Office 2007 Professional (Лицензия Microsoft № 42834298 от 05.10.2007 г. (бессрочно))</p> <p>Система автоматизации библиотек ИРБИС64 – (Договор № С-06/02-2022 от 24.02.2022г.) (подписка обновляется ежегодно).</p> <p>Антивирус Dr. Web (Сублицензионный договор № 528 от 07.03.2019г., (ключ обновляется ежегодно).</p>	
--	--	---	--

Заключение о соответствии объекта защиты обязательным требованиям пожарной безопасности от 14 мая 2013 г. № 1104-2236, выданное главным управлением МЧС России по Красноярскому краю, управлением надзорной деятельности от 14 мая 2013 г., бессрочное.

Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Парковая, 8 ООО Группа Предприятий Безопасности «КОДЕКС» договор №2021/24 от 01.09.21 г.

Заведующий кафедрой

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по АХЧ и ОВ


Начальник ИТО


(подпись)

И.З. Погорелов
(инициалы, фамилия)


(подпись)

Г. Ф. Субботина
(инициалы, фамилия)


(подпись)

М.А. Смелянский
(инициалы, фамилия)

**Аннотация
рабочей программы дисциплины
«Деловые коммуникации»**

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент
дисциплина реализуется на кафедре менеджмента

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет:

очная форма обучения: общее количество зачетных единиц/часов - 3/108, на контактную работу предусмотрено – 32,2 часа, на самостоятельную работу - 75,8 часов;

заочная форма обучения: общее количество зачетных единиц/часов - 3/108, на контактную работу предусмотрено – 12,2 часа, на самостоятельную работу - 92 часов, форма контроля – 3,8 часа).

Место дисциплины в ОПОП.

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» структуры ОПОП. Индекс дисциплины «Деловые коммуникации» Б1.Б.18.

Целью освоения дисциплины является достижение следующих результатов образования:

знания:

- методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации;
- особенностей построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности;
- основ делового общения и методов организации деловых коммуникаций;
- особенностей осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций;
- этических норм деловых взаимоотношений;
- структуры средств корпоративных коммуникаций;
- функций, задач, направлений деятельности и способы воздействия на аудиторию;
- отличий и специфики деловой коммуникации от других видов коммуникаций;
- необходимости преодолевать коммуникативные барьеры и управления коммуникативным процессом;
- социальной ответственности бизнеса и менеджмента, необходимости соблюдать действующее законодательство;

умения:

- сбора, анализа, адекватного восприятия и обобщения информации;
- выбора адекватных бизнес-процессу и деловой коммуникации средств коммуникации;
- осуществлять продуктивное общение: публичное деловое выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
- организовывать и реализовывать переговорный процесс;

навыки:

- применений основных инструментов продуктивной деловой коммуникации;
 - составлений и оформлений аналитических, отчетных и экспертных материалов;
- применений на практике полученных знаний, самостоятельное расширение и углубление их.

Задачи:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;

- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- анализ видов деловой переписки (включая международную);
- проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

Общая характеристика дисциплины (основные разделы дисциплины):

- 1) Предмет, значение и язык логики. Понятие как форма мышления;
- 2) Суждение (высказывание) как форма мышления;
- 3) Умозаключение как форма мышления;
- 4) Логические основы аргументации.

Дисциплина «Деловые коммуникации» нацелена на формирование следующих компетенций:

ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ПК-1 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры;

ПК-2 - владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

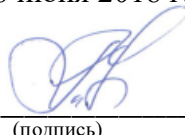
Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме заданий для текущего контроля, написание рефератов, выполнение тестов, выполнение контрольной работы (для студентов заочной формы обучения) и промежуточный контроль в форме зачета.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Председатель научно-методического
совета направления
Протокол № 04
16 июня 2018 г.



Т.В. Дубровская
(И.О. Фамилия)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине

Б1.Б.18 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) образовательной программы
Финансовый менеджмент
Квалификация выпускника бакалавр
Программа подготовки Прикладной бакалавриат
Форма обучения очная, заочная
Кафедра менеджмента

Разработчик(и) В.В. Сербинович, старший преподаватель
(И.О. Фамилия, ученая степень, ученое звание, должность)



подпись

Рассмотрено на заседании кафедры Менеджмента.

Протокол от 18 мая 2018 г. № 09

Заведующий кафедрой Менеджмента
канд. эконом. наук, доцент



Т.В. Дубровская

Красноярск 2018

1. Описание назначения и состава ФОС по дисциплине

1.1. Цели и задачи формирования ФОС по дисциплине «Деловые коммуникации»:

Целью создания ФОС является установление соответствия уровня подготовки выпускников в период обучения по дисциплине путем оценивая уровня сформированности компетенций на соответствие требованиям ФГОС по реализуемым направлениям подготовки.

Задачами ФОС являются:

1. Контроль и управление процессом приобретения выпускниками на разных этапах обучения необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных ФГОС по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

2. Управление процессом требований к оцениванию качества освоения образовательной программы.

3. Совершенствование самоконтроля и самоподготовки обучающихся.

4. Оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с определением результатов как положительных, так и отрицательных и планированием необходимых предупреждающих и (или) корректирующих мероприятий.

5. Систематическая оценка совокупности запланированных результатов обучения по дисциплине обеспечивающей формирование у выпускника всех компетенций, установленных образовательной программой.

6. Обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс института.

1.2. ФОС по дисциплине разработан на основании следующих нормативных документов:

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата);

– образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент;

– положения «О порядке разработки и формирования фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой (итоговой) аттестации образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата в АНО ВО СИБУП»;

– положения «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата в АНО ВО СИБУП».

2. Перечень компетенций, подлежащих формированию в рамках дисциплины

2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ПК-1 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры;

ПК-2 - владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

2.2. Результаты обучения (в форме компетенций) на данном этапе их формирования.

Код и наименование компетенции	Показатели, содержащие критерии и шкалы оценивания	Оценочные средства
1	2	3
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать особенности современного делового общения; технологию базовых мероприятий по управлению планированием поведения и оценки результатов делового общения; специфику деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности. Уметь применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве; использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения, выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения; устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения. Владеть приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом; приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций; методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.	выполнение практических заданий; выполнение тестовых заданий; опрос
Профессиональные компетенции		
ПК-1 владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Знать основные теории мотивации; основные подходы и теории лидерства и власти; элементы и классификацию организационной культуры. Уметь использовать различные формы власти, развивать навыки лидерства для организации командной работы. Владеть инструментами аудита человеческих ресурсов; навыками формирования программ мотивации и их реализации; навыками организации групповой работы при решении стратегических и оперативных управленческих задач.	выполнение практических заданий; выполнение тестовых заданий; опрос; зачет по дисциплине.
ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных	Знать стратегии и методы разрешения конфликтов, в т.ч. в межкультурной среде. Уметь диагностировать конфликтную ситуацию. Владеть методами разрешения конфликтов межличностного, группового и организационного уровней; навыками проектирования групповых и	выполнение практических заданий; выполнение тестовых заданий; опрос; зачет по дисциплине.

коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	организационных коммуникаций с использованием современных технологий управления персоналом в части управления конфликтами, в т.ч. в межкультурной среде.	
--	--	--

3. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости

3.1. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости включает в себя оценочные средства:

- практические задания;
- тесты по темам;
- вопросы для самоконтроля;
- вопросы к зачету по дисциплине.

3.2. Оценочные средства.

3.2.1. Оценочное средство - опрос.

Критерии оценивания опроса.

Критерии оценивания	Количество баллов
1	2
Ответ представлен в полном объеме в соответствии с поставленным вопросом. Содержание ответа правильное, структура и стиль ответа образцовые присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы.	«5» (отлично, зачтено) От 85 до 100 баллов
Ответ представлен в соответствии с поставленным вопросом с незначительными замечаниями. Ответ сформулирован самостоятельно. Содержание ответа правильное, в структуре и стиле ответа нет грубых ошибок	«4» (хорошо, зачтено) От 71 до 85 баллов
Содержание ответа имеет значительные замечания, устраненные во время контактной работы с преподавателем. В структуре и стиле ответа есть недостатки.	«3» (удовлетворительно, зачтено) От 51 до 70 баллов
Часть ответа или весь ответ неправильный. Содержание ответа не соответствует поставленному вопросу. Студент не знает материал и не умеет делать выводы.	«2» (неудовлетворительно, не зачтено) Менее 50 баллов
Итоговый балл	100

Контрольные вопросы к разделам

Контрольные вопросы к I разделу:

1. Дайте общую характеристику межличностного общения.
2. Расскажите о принципах эффективного общения.
3. Как происходит восприятие человека человеком в процессе межличностной коммуникации?
4. Как формируется первое впечатление?
5. Какие типы межличностных коммуникаций вы знаете?
6. Что такое вербальная коммуникация?
7. Основные виды и функции речи.
8. Какие бывают формы вербальной коммуникации?
9. Что такое невербальная коммуникация?
10. Структура невербальной коммуникации.

Контрольные вопросы ко II разделу:

1. Какие модели и стили переговоров вы знаете?
2. Тактики переговорного процесса.
3. Перечислите известные вам виды переговоров.
4. Что нужно при подготовке публичного выступления?
5. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете?
6. Стратегия и тактика убеждающего воздействия.
7. Какие бывают типы вопросов?
8. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?
9. Перечислите виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов.

Контрольные вопросы к III разделу:

1. Классификация видов искажения информации.
2. Принципы эффективного выявления неискренней информации.
3. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.
4. Раскройте основные характеристики групповых процессов в организации.
5. Внутрикorporативная коммуникация как функция управления организацией.
6. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
7. Функции рекламы.
8. Какие элементы схемы рекламной коммуникации вы знаете?
9. Виды рекламного психологического воздействия.
10. На чем основывается рекламное обращение?

3.2.2. Оценочное средство - выполнение практических заданий.

Критерии оценивания опроса.

Критерии оценивания	Количество баллов
1	2
Задание выполнено правильно, обучающийся способен обосновать выбранный вариант ответа и пояснить ход решения задачи. Правильная формулировка понятий и определений. Присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы.	«5» (отлично, зачтено) От 85 до 100 баллов
Задание выполнено правильно, обучающийся способен обосновать выбранный вариант ответа и пояснить ход решения задачи. Несущественные ошибки в формулировке понятий и решении. Присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы	«4» (хорошо, зачтено) От 71 до 85 баллов
В решении задач присутствуют нескольких несущественных или одной-двух существенных ошибок. Обучающийся не может пояснить ход решения задачи. Низкое качество подачи материала.	«3» (удовлетворительно, зачтено) От 51 до 70 баллов
Обучающийся не понимает содержания учебного материала. Не способен обосновать выбранный вариант ответа и пояснить ход решения задачи. Большое количество существенных ошибок в решении задач. Нет ответа. Не было попытки выполнить задание.	«2» (неудовлетворительно, не зачтено) Менее 50 баллов
Итоговый балл	100

Примерные кейс задания**Кейс 1 «Беседа при увольнении»**

Компания «СпецУралСтрой» занимается продажей строительных материалов и является одним из крупнейших поставщиков г. Екатеринбурга. Основные принципы работы – создание долговременных партнерских отношений с участниками строительного рынка, своевременность поставок, четкость взаиморасчетов.

За последние полгода в компании стал падать уровень экономической эффективности. Постепенно расходы начинают превышать доходы, что впоследствии может привести к банкротству. Большая часть расходов состоит из материальных затрат и фонда заработной платы. Сокращение материальных затрат повлечет за собой ухудшение качества продукции и увеличение сроков поставки. Следовательно, необходимо уменьшить фонд заработной платы путем сокращения управленческого персонала, в состав которого входят начальник отдела доставки Иван Ефремов, начальник отдела рекламы Ольга Тимофеева и начальник отдела снабжения Сергей Светлов.

Начальник отдела доставки Иван Ефремов: тридцать шесть лет, женат, детей нет. Работает в компании 4 года и за это время показал себя как квалифицированный сотрудник. Неоднократно получал премии за высокие показатели в работе. Однако он не пунктуален, и порой принимает необоснованные решения.

Начальник отдела рекламы Ольга Тимофеева: тридцать один год, в разводе, есть ребенок (возраст 10 лет). Работает в компании 2 года, при этом неоднократно проходила повышение квалификации. По собственной инициативе она предлагала оригинальные решения возникающих перед фирмой проблем, с помощью которых удавалось достичь значительных результатов. Последнее время систематически допускает ошибки в работе и периодически нарушает устав фирмы.

Начальник отдела снабжения Сергей Светлов: двадцать девять лет, не женат, детей нет. Опыт работы – 6 лет, из них 3,5 года в компании «СпецУралСтрой». Ответственно подходит к решению поставленных задач, способен координировать несколько проектов одновременно, проявляет инициативность. Тем не менее, он крайне самоуверенный и не терпящий критики человек. К тому же у многих сотрудников возникла неприязнь к нему, что мешает эффективной работе.

Беседу при увольнении предполагается провести в два этапа: групповое собеседование (количество соискателей – 3) и индивидуальное собеседование или беседа-увольнение (количество соискателей – 1). Групповое отборочное собеседование – беседа перед увольнением сразу с несколькими кандидатами, позволяющая выявить причины снижения трудовой активности, и, в конечном итоге, сделать отбор из основных кандидатов наиболее подходящего для увольнения работника. Отобранный кандидат на увольнение проходит индивидуальное собеседование с работодателем, главная задача которого – установить доброжелательную атмосферу, сообщить об увольнении и не допустить эмоционального срыва работника.

Задания к кейсу

Топ-менеджеру:

1. На этапе подготовки к беседе при увольнении:
 - проанализировать профессиональные качества и достижения кандидатов на увольнение,
 - выявить сильные и слабые стороны претендентов,
 - сформулировать не менее пяти вопросов для каждого кандидата.
2. На этапе группового собеседования:
 - выяснить причины снижения трудовой активности,
 - адресовать кандидатам на увольнение заранее подготовленные вопросы,
 - письменно зафиксировать результаты опроса в протоколе собеседования (форма свободная),
 - выбрать наиболее подходящего кандидата на увольнение. Обосновать свой выбор.
3. На этапе индивидуального собеседования:
 - установить доброжелательную атмосферу и эмоциональный контакт с собеседником,
 - сообщить работнику об увольнении,

- аргументировать принятое решение,
- определить порядок действий в ситуации эмоционального срыва увольняемого.

Кандидатам на увольнение:

1. На этапе подготовки к беседе при увольнении:
 - подготовить короткую аргументирующую речь (не менее трех аргументов) «Почему именно я должен остаться работать в этой компании?».
2. На этапе группового собеседования:
 - раскрыть причины снижения трудовой активности.
3. На этапе индивидуального собеседования:
 - продумать стратегию речевого поведения,
 - адресовать работодателю не менее пяти вопросов, касающихся причин увольнения,
 - выйти из беседы, соблюдая правила речевого этикета.

Экспертам:

- оценить принятое решение о том, кто из кандидатов наиболее подходит для увольнения. Обосновать свой выбор.
- выявить сильные и слабые стороны кандидатов на увольнение,
- определить, удалось ли топ-менеджеру установить доброжелательную атмосферу,
- определить, насколько убедительно были представлены причины увольнения,
- оценить реакцию увольняемого сотрудника на известие об увольнении,
- определить соблюдение коммуникантами этикетных правил в данной ситуации,
- выявить ошибки, допущенные при проведении беседы-увольнения.

Кейс 2 «Поручение задания подчиненному»

ОАО «Сбербанк» является лидером в сфере обслуживания физических и юридических лиц. Банк предлагает вклады в рублях, долларах США и евро, различные программы кредитования населения (на покупку жилья, получение образования, неотложные нужды и пр.), выпускает банковские карты международных платежных систем и АС СБЕРКАРТ, осуществляет денежные переводы, прием коммунальных и иных платежей в пользу юридических лиц, реализует монеты и слитки из драгоценных металлов, открывает обезличенные металлические счета.

В «Сбербанк» поступило предложение заключить договор (соглашение) о сотрудничестве со страховой компанией «Альфа-страхование», реализующей как комплексные программы защиты интересов бизнеса, так и широкий спектр страховых продуктов для частных лиц. Данное соглашение определяет условия и порядок осуществления взаимодействия при страховании имущества юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей. Предметом соглашения является страхование всех рисков, указанных в кредитном договоре. Страховая компания обязуется обеспечить возможность заключения договоров страхования имущества, оформленного в залог по обязательствам населения, и несет все необходимые для выполнения программы страхования издержки и расходы.

«Сбербанк», в свою очередь, обязуется предоставить страховщику необходимую информацию для заключения, пролонгации договора страхования, а также для выплаты страхового возмещения. Вознаграждение «Альфа-страхование» за исполнение своих обязательств устанавливается в размере 30%, включая НДС. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств страховая компания обязана выплатить неустойку в размере 0,01% от общей суммы.

Обе компании имеют обширную филиальную сеть, богатый опыт применения в своей деятельности современных ИТ-продуктов и схожий подход к работе с клиентами – предоставление услуг самого высокого качества.

Собеседование предполагается провести в два этапа: подготовка к организационной беседе и индивидуальное собеседование. Подготовка к организационной беседе предполагает анализ сложившейся ситуации и условий договора. На данном этапе генеральный директор поручает менеджеру проанализировать соглашение о сотрудничестве и подготовить предложения по его корректировке. На втором этапе проводится индивидуальное

собеседование между генеральным директором и менеджером, в процессе которого необходимо принять решение о целесообразности сотрудничества между компаниями.

Задания к кейсу

Генеральному директору:

1. На этапе подготовки к организационной беседе:
 - подготовить короткую аргументирующую речь (не менее трех аргументов) «Почему Сбербанк должен сотрудничать именно с компанией «Альфа-страхование?»
 - поручить менеджеру проанализировать условия договора.
2. На этапе проведения индивидуального собеседования:
 - описать сложившуюся ситуацию,
 - аргументировать необходимость заключения договора именно с этой страховой компанией,
 - ответить на вопросы менеджера,
 - принять решение о том, стоит ли сотрудничать со страховой компанией «Альфа-страхование». Обосновать свой выбор.

Менеджеру:

1. На этапе подготовки к организационной беседе:
 - проанализировать информацию о страховой компании,
 - определить условия договора, требующие корректировки,
 - подготовить не менее трех вопросов, адресованных генеральному директору.
2. На этапе проведения индивидуального собеседования:
 - определить условия, на которые может согласиться ОАО «Сбербанк»,
 - обозначить наиболее значимые для компании условия договора о сотрудничестве,
 - адресовать генеральному директору заранее подготовленные вопросы,
 - высказать собственную точку зрения о целесообразности сотрудничества.

Экспертам:

- оценить принятое решение о том, стоит ли сотрудничать со страховой компанией «Альфа-страхование». Обосновать свой выбор.
- оценить аргументирующую речь генерального директора (соблюдена ли композиция речи, представлен ли основной тезис, соответствуют ли аргументы требованиям точности, истинности, логичности),
- определить, насколько точно были обозначены наиболее значимые для компании условия договора о сотрудничестве,
- выбрать и прокомментировать этикетные клише в речи партнеров,
- выявить ошибки, допущенные в ходе проведения организационной беседы.

Кейс 3. «Презентация бизнес-плана»

Инициативная группа представляет перед японскими инвесторами бизнес-проект розничного магазина по продаже элитных сортов чая «Чай - сан». Чай пользуется высоким спросом у населения, как для собственного употребления, так и в качестве подарков. Однако существуют сезонные колебания спроса на чай: с заметным повышением в осеннее-зимние месяцы и некоторым снижением в летние месяцы. Местом реализации продукции выбран торгово-развлекательный центр «Гринвич» в связи с высокой проходимостью потенциальных покупателей. Особенностью обслуживания покупателей в розничных магазинах элитного чая является создание атмосферы уюта за счет красивого интерьера, изысканных сортов продукции, приятных ароматов, профессионального обслуживания и индивидуального подхода к каждому покупателю. Для привлечения клиентов планируется разработать информационные материалы (визитки, брошюры, листовки и др.), проводить раз в месяц дегустацию продукта, ввести систему накопительных скидок для постоянных клиентов.

По проекту создания предприятия планируется: регистрация в качестве индивидуального предприятия, заключение договора аренды помещения, приобретение торгового оборудования (ветрины, стойки, кассовый аппарат), организация двух рабочих мест (директор и продавец), закупка продукции и ее реализация. Общая сумма необходимых средств для запуска проекта –

350 000 рублей. Начало реализации проекта запланировано с 01.10.2015 г. Выручка за первый год проекта по плану составит 1 078 000 рублей, за второй – 1 581 000 рублей. Прибыль за первый год проекта – 2 748 рублей, за второй – 175 322 рубля. Срок окупаемости инвестиций составит 24 месяца со старта проекта. Рентабельность продаж – 11 % (за период 24 месяца). Таким образом, получение субсидии на открытие магазина по продаже элитных сортов чая «Чай - сан» позволит инициатору проекта создать рентабельное предприятие розничной торговли, выйти на рынок с качественной и пользующейся спросом продукцией.

• Предлага
ется провести деловую презентацию бизнес-плана перед японскими инвесторами. Перед разработкой презентации избирается ведущий, проводящий презентацию бизнес-плана с учетом национальных особенностей японской культуры, и убеждающий инвесторов вложить капитал именно в этот проект. Подбор материала и разработку презентации осуществляют специалист по IT-технологиям, маркетолог, PR-менеджер, и финансист. В презентации отражается основная деятельность компании, особенности маркетинговой и рекламной стратегии, перечень финансовых затрат. Она должна иметь четкую структуру: начинать следует с наиболее важных вопросов, а затем переходить к уточнениям. На данное мероприятие приглашаются заинтересованные в проекте инвесторы (5 – 6 чел.), задающие вопросы презентатору и рабочей группе. Деловая презентация начинается со вступительного слова ведущего, представления участников рабочей группы и презентации проекта. После выступления ведущего инвесторы задают интересующие их вопросы и высказывают собственное мнение по обсуждаемому проекту. В завершении презентации один из инвесторов резюмирует высказанные доводы и мнения, подводит итог о рентабельности проекта и возможности финансирования.

Задания к кейсу

Ведущему (коммуникативному лидеру):

1. На этапе подготовки к деловой презентации:

- рассмотреть национальные особенности японской культуры,
- составить презентационную речь бизнес-проекта,
- подготовить короткую аргументирующую речь (не менее трех аргументов) на тему

«Почему выгоден проект японским инвесторам?».

2. На этапе проведения деловой презентации:

- провести презентацию бизнес-проекта с учетом национальных особенностей японской культуры,
- обосновать необходимость инвестирования именно в данный проект,
- ответить на вопросы инвесторов.

Специалисту по IT-технологиям:

1. На этапе подготовки к деловой презентации:

- продумать основную концепцию презентации,
- систематизировать информацию, предоставленную участниками рабочей группы проекта,
- разработать мультимедийную презентацию проекта с учетом особенностей восприятия информации японскими инвесторами.

2. На этапе проведения деловой презентации:

- контролировать технический процесс демонстрации проекта,
- ответить на вопросы инвесторов.

Маркетологу:

1. На этапе подготовки к деловой презентации:

- выявить основных конкурентов предприятия, воспользовавшись дополнительными источниками информации,
- представить в табличной форме сравнительный анализ цен (наименование магазина / наименование продукции / цена),
 - определить целевую аудиторию, исходя из результатов сравнительного анализа цен.

2. На этапе проведения деловой презентации:

- предоставить специалисту по IT-технологиям собранную и систематизированную на этапе подготовки информацию,

- ответить на вопросы инвесторов.

PR-менеджеру:

1. На этапе подготовки к деловой презентации:

- продумать основную концепцию рекламно-информационных материалов с учетом особенностей восприятия информации японскими инвесторами,
- разработать с учетом выбранной концепции информационный бюллетень продукции.

2. На этапе проведения деловой презентации:

- предоставить специалисту по IT-технологиям макет разработанного бюллетеня продукции,
- ответить на вопросы инвесторов.

Финансисту:

1. На этапе подготовки к деловой презентации:

- составить прайс-лист продукции с учетом проведенного маркетологом сравнительного анализа цен,
- подготовить и представить в табличной форме (наименование затрат / количество / стоимость = общая сумма необходимых средств для запуска проекта) смету затрат.

2. На этапе проведения деловой презентации:

- предоставить специалисту по IT-технологиям собранную и систематизированную на этапе подготовки информацию,
- ответить на вопросы инвесторов.

Инвесторам:

1. На этапе подготовки к деловой презентации:

- проанализировать представленную в кейсе информацию,
- сформулировать не менее 3-х вопросов, адресованных каждому из участников инициативной группы проекта.

2. На этапе проведения деловой презентации:

- адресовать заранее подготовленные вопросы каждому из участников инициативной группы проекта.

Экспертам:

- принять решение о том, насколько точно приняты во внимание особенности японской культуры. Обосновать свое решение,
- оценить ответы на вопросы с точки зрения полноты и убедительности.

3.2.3. Оценочное средство - выполнение тестовых заданий.

Критерии оценивания опроса.

Критерии оценивания	Количество баллов
1	2
90-100% тестовых вопросов/заданий выполнено правильно	«5» (отлично, зачтено) От 85 до 100 баллов
80-89% тестовых вопросов/заданий выполнено правильно	«4» (хорошо, зачтено) От 71 до 85 баллов
60-79% тестовых вопросов/заданий выполнено правильно	«3» (удовлетворительно, зачтено) От 51 до 70 баллов
менее 60% тестовых вопросов/заданий выполнено правильно	«2» (неудовлетворительно, не зачтено) Менее 50 баллов
Итого	100

Примеры тестовых заданий

1. Этика делового общения основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

2. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

3. Какова основная задача делового общения?

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;
- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

5. Что можно считать характерным отличием американцев?

- 1) проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
- 2) они не умеют внимательно слушать;
- 3) умение улыбаться;
- 4) говорят только о себе;
- 5) среди них много неудачников.

6. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

7. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- 4) не принимает возражений; часто перебивает;
- 5) стремится повлиять на собеседника.

8. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

9. Почему затруднено общение с интровертами?

- 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
- 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
- 4) внешне излишне эмоциональны;
- 5) они беззаботны, оптимистичны.

10. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
- 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- 5) ответственны в принятии решений.

11. К вербальным средствам общения относятся:

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.
- 5) мимика

12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

13. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм;
- 5) вербальных и невербальных средств общения.

14. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

15. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

16. Что не входит в подготовку к переговорам?

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

17. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

18. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

19. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

20. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
- 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- 5) придерживаться единых международных норм и правил.

21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

22. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами;

- 2) для указания на окончание беседы;
- 3) для сопровождения наших чувств и эмоций;
- 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- 5) привлечь внимание к индивидуальным особенностям человека.

23. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой - выражают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

24. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- 1) в ситуациях стресса;
- 2) в затруднительных ситуациях;
- 3) для пояснения сказанного;
- 4) служат признаком переживаний;
- 5) признак волнения.

25. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»)»

- 1) очень символична и зависит от многих факторов;
- 2) вообще не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей;
- 4) зависит только от взаимоотношений собеседников;
- 5) зависит только от пола собеседников.

26. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) презрительная.
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

27. Что означает контакт глаз собеседников:

- 1) они боятся друг друга;
- 2) они не доверяют друг другу;
- 3) разговор их мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5) доверие собеседников друг другу.

28. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

29. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;

- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

30. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

4.1. Фонд оценочных для промежуточной аттестации средств включает в себя оценочные средства: вопросу к зачету.

4.2. Оценочные средства.

4.2.1. Оценочное средство (вопросы к зачету).

4.2.2. Критерии оценивания ответов на вопросы к зачету.

Примерный перечень вопросов:

1. Каковы особенности делового общения и в чем его специфика.
2. Роль и место делового общения в управленческой и предпринимательской деятельности.
3. Структура делового общения и ее составные части.
4. Вербальная коммуникация: виды речи, формы вербальной коммуникации, культура речи.
5. Невербальная коммуникация. Сходство и отличие от вербальной коммуникации.
6. Сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
7. Деловые переговоры и деловая беседа.
8. Коммуникативная сторона общения.
9. Особенности формирования первого впечатления в деловом общении и управлении.
10. Информативные особенности языка поз и жестов в общении.
11. Раскройте основные задачи и способы ведения деловой беседы.
12. Психологические методы убеждающего воздействия.
13. Конфликты: виды, причины, функции и анализ.
14. Каковы основные стратегии поведения в деловом общении?
15. Особенности проведения деловых совещаний.
16. Психологические особенности проведения переговоров.
17. Принципы эффективного выявления неискренней информации.
18. Этика делового контакта.
19. Правила речевого этикета.
20. Виды рекламного психологического воздействия.
21. Приведите примеры использования в рекламе приемов НЛП.
22. Перечислите стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

- 23. Характеристики групповых процессов в организации.
- 24. Средства внутрикорпоративных коммуникаций.
- 25. Внутрикорпоративный Public Relations.
- 26. Имидж делового человека.

Сведения об изменениях в рабочей программе дисциплины


В рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент внесены следующие изменения:

1. Обновлен список литературы учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.
2. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
3. Обновлен фонд оценочных средств дисциплины.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании выпускающей кафедры, кафедры менеджмента

Протокол от 21 мая 2019 г. № 09

Заведующий кафедрой


(подпись)

Т. В. Дубровская
(инициалы, фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена научно-методическим советом направления 38.03.02 Менеджмент

Протокол от 15 июня 2019 г. № 04

Председатель НМС, к.э.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Т. В. Дубровская
(инициалы, фамилия)

Сведения об изменениях в рабочей программе дисциплины

В рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент внесены следующие изменения:

1. Обновлен список литературы учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами, с учетом заключения институтом договора б/н от 30.09.2019 с ООО «Юрайт» (срок действия – с 30.09.2018 бессрочно. Коллекция «Легендарные книги» на платформе ЭБС «Юрайт» по общественным наукам)

2. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, с учетом заключения институтом договора б/н от 30.09.2019 с ООО «Юрайт» (срок действия – с 30.09.2018 бессрочно. Коллекция «Легендарные книги» на платформе ЭБС «Юрайт» по общественным наукам).

3. Обновлен фонд оценочных средств дисциплины.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании выпускающей кафедры, кафедры менеджмента

Протокол от 18 мая 2020 г. № 09

И.о. Заведующего кафедрой


(подпись)

Т. В. Дубровская
(инициалы, фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена научно-методическим советом направления 38.03.02 Менеджмент

Протокол от 15 июня 2020 г. № 04

Председатель НМС, к.э.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Т. В. Дубровская
(инициалы, фамилия)

Сведения об изменениях в рабочей программе дисциплины

В рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент внесены следующие изменения:

1. Обновлен список литературы учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.

2. Дополнено материально-техническое обеспечение дисциплины.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры (кафедра Менеджмента).

Протокол от 05 мая 2021 г. № 09

Заведующий кафедрой Менеджмента,
канд. эконом. наук, доцент

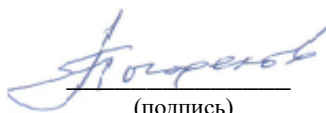


И.З. Погорелов

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена научно-методическим советом направления 38.03.02 Менеджмент

Протокол от 19 мая 2021 г. № 04

Председатель НМС, к.э.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)



(подпись)

И.З. Погорелов
(инициалы, фамилия)

Сведения об изменениях в рабочей программе дисциплины

В рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент внесены следующие изменения:

В связи с вступлением в силу локального нормативного акта АНО ВО СИБУП Положения от 25.08.2021 №91/3 «О порядке разработки и оформления рабочей программы дисциплины (модуля), практики, государственной итоговой (итоговой) аттестации в АНО ВО СИБУП (ФГОС 3+)», структура рабочей программы дисциплины приведена в соответствии с Положением. К рабочей программе дисциплины, в качестве приложения, добавлена рецензия на программу. Кроме того:

1. Обновлена структура и актуализирована справка о литературном обеспечении по дисциплине. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем (Приложение №1).

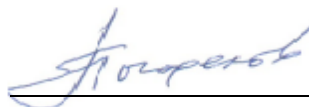
2. Обновлена структура и актуализирована справка о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса по дисциплине (Приложение №2).

3. Обновлена структура и актуализирован фонд оценочных средств дисциплины (Приложение №4).

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры (кафедра Менеджмента).

Протокол от 02 марта 2022 г. № 07

Заведующий кафедрой Менеджмента,
канд. эконом. наук, доцент

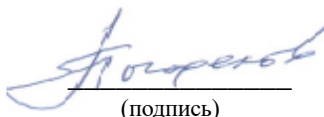


И.З. Погорелов

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена научно-методическим советом направления 38.03.02 Менеджмент

Протокол от 16 марта 2022 г. № 03

Председатель НМС, к.э.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

И.З. Погорелов
(инициалы, фамилия)

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ (ДОПОЛНЕНИЯХ) В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

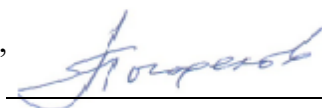
В рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Финансовый менеджмент внесены следующие изменения:

1. Обновлена структура и актуализирована справка о литературном обеспечении по дисциплине. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем (Приложение №1).
2. Обновлена структура и актуализирована справка о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса по дисциплине (Приложение №2).
3. Обновлена структура и актуализирован фонд оценочных средств дисциплины (Приложение №4).

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры (кафедра Менеджмента).

Протокол от 05 апреля 2023 г. № 08

Заведующий кафедрой Менеджмента,
канд. эконом. наук, доцент

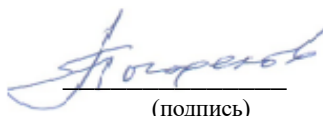


И.З. Погорелов

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена научно-методическим советом направления 38.03.02 Менеджмент

Протокол от 10 мая 2023 г. № 04

Председатель НМС, к.э.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

И.З. Погорелов
(инициалы, фамилия)

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) образовательной программы «Финансовый менеджмент»
формы обучения: очная, заочная
экономического факультета Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии».

Представленная на экспертизу рабочая программа дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, образование уровень бакалавриата, утвержденного приказом №7 Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» 01 2016 г., которая представляет собой регламентирующий документ, входящий в состав образовательной программы, определяющий содержание и объем дисциплины, формируемые компетенции, перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, фондом оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся. Программа включает в себя перечень учебно-методического обеспечения и описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

В ходе рассмотрения представленных документов, на основании анализа результатов проведенной экспертизы сделаны следующие выводы:

В рабочей программе исчерпывающе определены цели и задачи изучаемой дисциплины, приведена общая характеристика дисциплины, определено ее место в плане учебного процесса, а также результаты освоения дисциплины. Тематическое планирование полностью соответствует содержанию программы. В тематическом плане указано количество учебных часов, которые отведены на изучение материала: лекции, практические занятия и самостоятельную работу, описаны компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

Структура программы логична, соответствует наличию обязательных компонентов и раскрывает методику работы над содержанием изучаемого материала. Результаты обучения, представленные в программе в категориях знать, уметь, владеть соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов. Представленная программа предполагает использование современных образовательных технологий при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины и позволяют обеспечивать требуемое качество обучения на всех его этапах.

Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации», соответствуют специфике дисциплины, формируемым компетенциям и требованиям к выпускникам. Форма промежуточной аттестации знаний бакалавра, предусмотренная программой, осуществляется в форме зачёта.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет-ресурсами и соответствует требованиям ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе инновационных методов обучения.

Таким образом, представленная к рецензированию рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации», составленная старшим преподавателем Сербинович В.В., соответствует учебному плану и требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и может быть использована в образовательном процессе.

Рецензент:

Коммерческий директор

ООО «Сибирская торговая компания»



Югминас О.В.