Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС

УТВЕРЖДЕНО

И.о. директора Дальневосточного института управления – филиала РАНХиГС
М.Ю. Боев

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
Социальное страхование и пенсионное обеспечение

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.Б.09 Деловые коммуникации

39.03.02 Социальная работа

Очная, заочная

Год набора – 2024

Хабаровск, 2024 г.

Автор–составитель:
кандидат психологических .н., доцент кафедры социально- гуманитарных наук Бессонова Е.А.

Заведующий кафедрой социально-гуманитарных наук: кандидат социологических наук, доцент П.Г. Сидоров

РПД Б1.Б.09 Деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры социально-гуманитарных наук. Протокол № 9 от 22.05.2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 5

3. Содержание и структура дисциплины 5

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 7

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 13

6. Методические материалы по освоению дисциплины 14

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 19

7.1 Основная литература 19

7.2 Дополнительная литература 19

7.3 Интернет-ресурсы 20

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 20

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.Б.09 Деловые коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способность к организации работы рабочего коллектива, распределение ролевых позиций в соответствие с видом, целями и задачами оказываемых социальных услуг.
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2	Знание языковых особенностей оформления документов, навыки оформления делового письма различного типа. Владение методами работы с профессиональными текстами на иностранном языке.

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/профессиональные действия[1]	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС–3.2 Способность к организации работы рабочего коллектива, распределение ролевых позиций в соответствие с видом, целями и задачами оказываемых социальных услуг.	**На уровне знаний:** - знания в области образования и работы команды в соответствие с целями и задачами конкретного вида оказываемых социальных услуг
		На уровне умений: -уметь применять техники и приемы организации работы, распределения задач
		На уровне навыков: -самостоятельно организовывать работу рабочего коллектива, распределять ролевые позиции в соответствие с видом, целями и задачами оказываемых социальных услуг
	УК ОС-4.2 Знание языковых особенностей оформления документов, навыки оформления делового письма различного типа. Владение методами работы с профессиональными текстами на иностранном языке.	**На уровне знаний:** знает языковые особенности оформления документов,
		На уровне умений: владеет методами работы с профессиональными текстами на иностранном языке
		На уровне навыков: навыки оформления делового письма различного типа.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

На учебную дисциплину Б1.Б.09 Деловые коммуникации отведено 2 ЗЕТ по учебному плану, что составляет 72 ак.ч., из них:

- для очной формы обучения: 16 ак.ч. на контактную работу, 8 ак.ч. лекционных, 8 ак.ч. практических занятий, 56 ак.ч. на самостоятельную работу обучающихся

- для заочной формы обучения: 12 ак.ч. на контактную работу, 4 ак.ч. лекционных, ак.ч. лабораторных работ, 8 ак.ч. практических занятий, в т.ч. занятия в интерактивной форме – 4 ак.ч., 656 ак.ч. на самостоятельную работу обучающихся, 4 ак.ч. на контроль (самостоятельная работа обучающихся в период зачетно-экзаменационной сессии).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

- в соответствии с учебным планом дисциплина Б1.Б.09 Деловые коммуникации изучается: на очной форме обучения – на 1 курсе в 2 семестре, на заочной форме обучения – на1 курсе в 2 семестре.

-дисциплина реализуется параллельно с изучением дисциплины Б1.Б.28 Религиоведение, Б1.Б.01 Философия, Б1.Б.07 Основы формирования профессиональной команды, Б1.Б.13 Теория и история социальной работы, Б1.Б.19 Организация научно-исследовательской деятельности в области социальной работы

- форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом: **зачет.**

3. Содержание и структура дисциплины

4.

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего/ДОТ	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР, Контроль		
1	Введение в основы теории коммуникации.	**18**	**2**	**-**	**2/2**	**-**	**14**	О, Р
2	Коммуникационный процесс в организации	**18**	**2**	**-**	**2**	**-**	**14**	О, СЗ
3	Деловые коммуникации в проектной команде	**16**	**2**	**-**	**2**	**-**	**12**	О, СЗ, П
4	Формирование имиджа в деловой коммуникации	**16**	**2/2**	**-**	**2**	**-**	**12**	О, СЗ
Промежуточная аттестация		**4**		**-**		**-**		**зачет**
Всего:		**72/4**	**8/8**	**-**	**8/2**	**-**	**56**	

Заочная форма обучения

п\п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час(ак.ч/астр.ч)						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**/ ЭО, ДОТ***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР/ЭО, ДОТ***	
			Л/ЭО, ДОТ***	ЛР/ЭО, ДОТ***	ПЗ/ЭО ДОТ***	КСР		
1	Введение в основы теории коммуникации.	18	1/1	-	2/2	-	15	О, Р
2	Коммуникационный процесс в организации	18	1*	-	2	-	15	О, СЗ
3	Деловые коммуникации в проектной команде	16	1/1	-	2*	-	13	О, СЗ, П
4	Формирование имиджа в деловой коммуникации	16	1*	-	2	-	13	О, СЗ
	Промежуточная аттестация	4		-	-	4		зачет
	Всего академич. часов	**72/4**	**4/1**	**-**	**8/2**	**4**	**56**	

Примечание:

** - занятие проводится в интерактивной форме;*

******* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р), ситуационные задания (СЗ)*

**** – с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.*

О – опрос, Р – реферат, СЗ – ситуационные задания, П – презентация

3.1 Содержание дисциплины

Тема 1 Введение в основы теории коммуникации.

Природа и цель коммуникаций в обществе. Критические теории коммуникаций Т. Одорно, М. Хоркаймера, теории Г. Маркузе, Н. Постмана. Концепци М. Маклюэна. Концепция «информационного общества».

Модели коммуникации. Функции коммуникаций.

Виды коммуникаций: интраперсональная, межличностная, групповая, массовая.

Тема 2 Коммуникационный процесс в организации

Коммуникационный процесс. Вербальные и невербальные инструменты. Коммуникативный шум и барьеры коммуникационного процесса.

Виды коммуникаций в организации. Деловая беседа, совещание, переговоры, публичное выступление. Техники и приемы эффективного общения.

Информационные основы внутрифирменных коммуникаций. Электронные коммуникации.

Тема 3. Деловые коммуникации в проектной команде

Понятие команды. Стадии становления команды и соответствующие им виды коммуникаций. Командные роли. Групповые эффекты и их влияние на коммуникации.

Успешная коммуникация. Личностные и ситуационные факторы коммуникации. Статусно-ролевой репертуар с требованиями ролевой позиции в командной работе

Тема 4 Формирование имиджа в деловой коммуникации

Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Слагаемые имиджа. Резюме, визитные карточки – как составляющие имиджа.

Восприятие имиджа в межкультурной коммуникации. Стереотипы и предрассудки в коммуникации.

Правила делового этикета.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.06 Деловые коммуникации используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости в аудитории
Тема 1.	Введение в основы теории коммуникации	О, Р
Тема 2.	Коммуникационный процесс в организации	О, СЗ
Тема 3.	Деловые коммуникации в проектной команде	О, СЗ, П
Тема 4.	Формирование имиджа в деловой коммуникации	О, СЗ

4.1.2 Зачет проводится с применением следующих методов (средств): устный ответ на теоретические вопросы.

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1: Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации

Типовые вопросы для опроса обучающихся

1. Каково содержание структуралистской концепции Альтюссера?
2. Какова суть теории «индустрии культуры» Т. Адорно и М. Хоркхаймера?
3. Каково общее содержание концепции Г. Маркузе?
4. В чем суть концепции М. Маклюэна?
5. Каково общее содержание работ Ю.М. Лотмана о семиотике?
6. Что означает концепция «информационного общества», как она отражена в теории коммуникаций?
7. По каким основаниям структурируются модели коммуникации?
8. Какие модели коммуникации относятся к линейным?
9. Какие модели коммуникации относятся к моделям нелинейного типа?
10. Какие функции реализую коммуникации?
11. Охарактеризуйте виды коммуникаций: интраперсональная, межличностная, групповая, массовая.

Реферат:

Составить реферат по одной работе ученого, занимающегося проблемами коммуникаций, объем 2-3 страницы, оригинальность более 60%. Подготовить выступление на занятии.

Рекомендуемая литература для изучения

Маркузе Г. Одномерный человек. Киев 1994.

Терин В.П. Массовая коммуникация. Исследование опыта Запада. М., 2000

Уэбстер Френк Теория информационного общества. М., 2004.

Другие источники

Тема 2: Коммуникационный процесс в организации.

Типовые вопросы для опроса обучающихся

1. Охарактеризуйте процесс коммуникации.
2. Охарактеризуйте вербальные коммуникации.
3. В чем заключается специфика успешной письменной деловой коммуникации?
4. Виды деловых писем: приглашение, просьба, запрос, требование, отказ, жалоба, благодарность, извещение, претензия, гарантийное письмо, рекламное письмо
5. Охарактеризуйте электронную письменную деловую коммуникацию.
6. Какую роль играет профессиональная терминология в деловой коммуникации?

7. Что такое рунглиш?
8. Назовите правила «хорошего тона» в деловой переписке.
9. Охарактеризуйте невербальные коммуникации.
10. Какие заблуждения о природе коммуникационного процесса вам известны?
11. Назовите наиболее значимые коммуникативные барьеры. Как их снизить?
12. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения публичного выступления.
13. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения беседы.
14. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения совещания.
15. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения переговоров.
16. Назовите и охарактеризуйте информационные основы внутрифирменных коммуникаций.
17. Какую роль в деловых коммуникациях играют электронные коммуникации
18. Техники и приемы эффективного общения.

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Задание. «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Задание 2

Задание: используя доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Изучить курс эффективного общения:

а) нового сотрудника фирмы;

б) директора фирмы.

2. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

а) молодую женщину;

б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 3

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 4

Для выполнения задания группа разбивается на 3 подгруппы. Каждая подгруппа готовит доклад к совещанию (объемом до 1 листа) по вопросу «Использование в образовательном процессе здания РАНХиГС по адресу: г. Хабаровск, ул. Ленина».

Каждая подгруппа делает задание в различных техниках (линейного подхода, параллельного подхода, подхода на противоречиях).

Время на подготовку доклада – 20 минут, выступления (1 человек от группы) по 5 минут, обсуждение выступлений 10 минут

Задание 5

1. Найти на рынке образовательных услуг учебное заведение или компанию по обучению персонала предприятия вашего профиля.
2. От лица вашего предприятия написать письмо с предложением о сотрудничестве, провести обучающие мероприятия (выберите сами в зависимости от потребностей вашего предприятия). Укажите все необходимые реквизиты.

Задание 6

Определите по данному описанию значение жеста:

1. Сложенные руки на груди, скрещенные ноги.
2. Слегка наклоненная в сторону собеседника голова.

3. Рука за спиной, голова поднята, подбородок выставлен вперед.
4. Поглаживание подбородка.
5. Демонстрация открытых ладоней.
6. Захватывание запястья одной рукой за спиной.
7. Кулак подпирает подбородок.

Тема 3: Деловые коммуникации в проектной команде

Типовые вопросы для опроса обучающихся

1. Чем группа отличается от команды?
2. В каких случаях командная работа эффективнее?
3. Каким образом следует строить коммуникации на разных стадиях формирования команды?
4. Охарактеризуйте командные роли по М. Белбину.
5. Охарактеризуйте деструктивные роли. Какие из них являются наиболее опасными для команды?
6. Охарактеризуйте групповые эффекты.
7. Охарактеризуйте роль эмоционального интеллекта в командном общении.
8. Как противостоять манипуляциям в общении?
9. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?
10. Статусно-ролевого репертуар с требованиями ролевой позиции в командной работе.

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Заполните таблицу «Стереотипы о командной работе»

Стереотипы	Как проявляются	Способы преодоления
…	…	…

Задание 2

Приведите примеры конфликтов, которые могут возникнуть в командной работе. Заполните таблицу.

Тип конфликта	**Пример**	**Разрешение конфликта**
Конфликт понятий		
Конфликт интересов		
Конфликт целей		
Конфликт прав		
Конфликт ценностей		
Конфликт отсутствия баланса между ролью и функциями		
…..		

Задание 3

Приведите различия между понятиями «рабочая группа» и «команда»

Рабочая группа	Команда
…	…
…	…

Задание 4

Группа разбивается на 3-4 подгруппы. Каждая подгруппа готовит выступление по вопросу «Принятие решения в команде». Необходимо представить графически модель принятия решения и подготовить презентацию.

Время на подготовку доклада – 20 минут, выступление с презентацией (1 человек от группы) по 5-7 минут, обсуждение выступлений 10 минут.

Тема 4: Формирование имиджа в деловой коммуникации

Типовые вопросы для опроса обучающихся

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите разновидности имиджа.

3. Дайте определения имиджелогии, имиджирования, имиджмейкера.
4. Охарактеризуйте значение имиджа.
5. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.
6. Культура устной и письменной речи как имиджформирующий фактор.
7. Резюме, визитные карточки – как составляющие имиджа.

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Задание Портрет массмедийного образа

Опираясь на «харизматическую» модель коммуникатора Дж.Голдбахера выберите по одному из известных массмедийного персонажей, соответствующих описанным типам коммуникаторов. Сделайте психологический портрет их массмедийного образа, используя семантическую дифференциальную шкалу (таблица). На основе полученных данных подготовьте выступление о психологических особенностях медийных персонажей, привлекающих внимание аудитории. Является ли фактор привлечения внимания гарантом доверия к данному коммуникатору, как источнику информации? Что необходимо, чтобы это доверие возникло?

Анкета биополярных профилей

Патриотизм						Космополитизм
Оптимизм						Пессимизм
Прямолинейность						Тактичность
Миролюбие						Агрессивность
Гуманность						Эгоизм
Черствость						Отзывчивость
Бережливость						Расточительство
Предприимчивость						Нарочистое равнодушие
Исполнительность						Небрежность
Замкнутость						Общительность
Стремление к успеху						Равнодушие к успеху
Прагматичность						Непрактичность
Небрежность						Добросовестность
Необычность						Предсказуемость
Компетентность						Неосведомленность
«свой парень»						«белая ворона»

Обозначьте, пожалуйста, выраженность каждого из нижеперечисленных качеств у выбранного вами массмедийного персонажа, используя пятибалльную шкалу, где 2 – высокая степень выраженности, 1 – слабая степень выраженности, 0 – нейтральная позиция (данное качество никак не проявляется).

Задание 2

Сформируйте свой имидж

1. Определите функции, выполняемые Вами для достижения цели имиджа в ситуации профессионального общения.

Профессия	Имиджевая функция

2. Подберите необходимые имиджформирующие качества по группам, в зависимости от имиджевой функции, которую Вы выполняете.

Имиджформирующие качества	
Качества речевого общения	
Профессиональные качества	
Качества логического мышления	
Качества образного мышления	
Исполнительские качества	
Деятельностные качества	

Лидерские качества	
Адаптационные качества	
Другие	

3. Отразите проявление отобранных имиджформирующих качеств в трех состояниях имиджа: речи, поведения, внешности по плану:

Цель…

Функция…

Качества…

Стандарты речи…

Стандарты поведения…

Стандарты внешности…

Примечание:

1. Качества речевого общения - это качества, демонстрирующие

степень заинтересованности в процессе общения (в речевом поведении выражаются с помощью прилагательных и наречий)

2. Профессиональные качества - это качества, демонстрирующие уровень общей и профессиональной образованности (выражаются с помощью слов профессиональной лексики, а также упоминаний фактов: дат, названий).

3. Качества логического мышления - качества, выражающие причинно-следственную связь (выражаются с помощью слов связок).

4. Качества образного мышления (креативность) - качества, выражающие нестандартность (выражаются с помощью существительных).

5. Исполнительские качества - качества, выражающие подчиненность субъекту, делу, идеи, ситуации и т.д. (выражаются с помощью глаголов в прошедшем и будущем времени и в неопределенной форме).

6. Деятельностные качества - качества, демонстрирующие двигательную активность (выражаются глаголами и существительными номинализациями).

7. Лидерские качества - качества, выражающие личностную силу (выражаются глаголами в повелительном наклонении).

8. Адаптационные качества - это качества, выражающие этические нормы и стандарты поведения (выражаются с помощью этикетных слов и выражений, и стандартных речевых форм).

Критерии оценивания результатов успеваемости при осуществлении текущего контроля

Практические задания: 90% выполненной работы, правильные ответы на поставленные вопросы- 3балла, 70% выполненной работы, правильные ответы на поставленные вопросы –2 балла, 50% выполненной работы, ответы на поставленные вопросы не полные - 1 балл.

Программа социологического исследования (практическое задание) оценивается по 10-ти балльной шале по следующим критериям:

оценка 10 баллов – разработана с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта полностью, верно определены объект и предмет исследования, представлен широкий перечень источников (не менее 10), проведен сравнительный анализ, использована действующая нормативно-правовая база;

-оценка 8 баллов – доклад и реферат написан с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта полностью, представлен широкий перечень источников (не менее 10), использована действующая нормативно-правовая база, имеются не существенные недостатки;

оценка 6 баллов –в целом разработана с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта не полностью, объект и предмет исследования определены неверно;

оценка 4 балла – тема не раскрыта, неверно определены объект и предмет исследования, список использованных источников недостаточных, отсутствует сравнительный анализ, не сделаны выводы.

Опрос оценивается по 2-х балльной шкале:

«2» баллов – правильно даны ответы на 90-100% вопросов;

«1» балл – правильно даны ответы менее 61% вопросов.

Конспект (в формате блок-схема) оценивается по 3-ти бальной шкале:

оценка «5» (3балла) – структура, логика, содержание и объем представленного материала полностью соответствуют заданию, интерпретированы основные понятия, представлены схемы, диаграммы, гистограммы, сформулированы обобщающие выводы;

оценка «4» (2 балла) – структура, логика, содержание и объем представленного материала полностью соответствуют заданию, интерпретированы основные понятия, представлены схемы, диаграммы, гистограммы, сформулированы обобщающие выводы, присутствуют незначительные неточности и недоработки;

оценка «3» (1 балл) – содержание материала представлено не в полном объеме, отсутствует логика изложения материала, термины и категории не интерпретированы под тему и задания. Практически отсутствуют выводы, схемы, диаграммы;

Презентация оценивается по 10-ти бальной шкале:

оценка «5» (10 баллов) – показано достаточное знание по информированности и основных точек по теме (не менее 5 источников), доказана и обоснована личная позиция по основным проблемам темы, полностью соблюдается формат презентации;

оценка «4» (8 баллов) – показано достаточное знание по информированности и основных точек по теме (не менее 5 источников), доказана и обоснована личная позиция по основным проблемам темы, полностью соблюдается формат презентации, вместе с тем по каждому показателю допускаются незначительные ошибки;

оценка «3» (5 баллов) – информационная база недостаточно проработана, привлекается минимальное количество информации, не задействованы основные проблемные точки исследуемой проблемы,

оценка «2» (0 баллов) – информационная база не отвечает исследованию проблем темы презентации, собственные выводы и позиция формальны, существенные проблемы по оформлению работы.

Аналитическая записка оценивается по 10-ти балльной шкале:

- 10 баллов– показано достаточное знание по технологии разработки социальных программ и основных точек по теме, доказана и обоснована личная позиция по основным проблемам программного образца, полностью соблюдается формат аналитической записки;

- 7 баллов– показано достаточное знание по технологии разработки социальных программ и основных точек по теме, доказана и обоснована личная позиция по основным проблемам программного образца, полностью соблюдается формат аналитической записки, вместе с тем по каждому показателю допускаются незначительные ошибки;

- 5 баллов– информационная база недостаточно проработана, привлекается минимальное количество информации, не задействованы основные проблемные точки исследуемой проблемы;

- 0 баллов– информационная база не отвечает заданию по составлению модели социальной программы проблем темы презентации, собственные выводы и позиция формальны, существенные проблемы по оформлению работы.

Реферат оценивается по 10-ти балльной шкале:

- оценка 10 баллов – разработана с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта полностью, верно определены объект и предмет

исследования, представлен широкий перечень источников (не менее 10), проведен сравнительный анализ, использована действующая нормативно-правовая база;

- оценка 8 баллов – реферат написан с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта полностью, представлен широкий перечень источников (не менее 10), использована действующая нормативно-правовая база, имеются не существенные недостатки;

- оценка 6 баллов –в целом разработана с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта не полностью, объект и предмет исследования определены неверно;

- оценка 4 балла – тема не раскрыта, неверно определены объект и предмет исследования, список использованных источников недостаточных, отсутствует сравнительный анализ, не сделаны выводы.

Ситуационные задания оцениваются по 10-ти балльной шале по следующим критериям:

оценка 10 баллов – разработана с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта полностью, верно определены объект и предмет исследования, представлен широкий перечень источников (не менее 10), проведен сравнительный анализ, использована действующая нормативно-правовая база;

-оценка 8 баллов – доклад и реферат написан с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта полностью, представлен широкий перечень источников (не менее 10), использована действующая нормативно-правовая база, имеются не существенные недостатки;

оценка 6 баллов –в целом разработана с соблюдением всех требований к письменным работам студентов, тема раскрыта не полностью, объект и предмет исследования определены неверно;

оценка 4 балла – тема не раскрыта, неверно определены объект и предмет исследования, список использованных источников недостаточных, отсутствует сравнительный анализ, не сделаны выводы.

Шкала соответствия между баллами (процентами), выставляемыми по много балльной (процентной) системе, и отметками четырех балльной системы оценки знаний

Наименование отметки	Сумма баллов (процентов)
«отлично»	91-100
«хорошо»	75-90
«удовлетворительно»	60-74
«неудовлетворительно»	0-59

5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1 Зачет проводится с применением следующих методов (средств): устный ответ на теоретические вопросы.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

ОТФ/ТФ/профессиональные действия[2]	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС–3.2 Способность к организации работы рабочего коллектива, распределение ролевых позиций в соответствие с видом, целями и задачами оказываемых социальных услуг.	**На уровне знаний:** - знания в области образования и работы команды в соответствие с целями и задачами конкретного вида оказываемых социальных услуг
		На уровне умений: -уметь применять техники и приемы организации работы, распределения задач
		На уровне навыков: -самостоятельно организовывать работу рабочего коллектива, распределять ролевые позиции в соответствие с видом, целями и задачами оказываемых социальных услуг
	УК ОС-4.2 Знание языковых особенностей оформления документов, навыки оформления делового письма различного типа. Владение методами работы с профессиональными текстами на иностранном языке.	**На уровне знаний:** знает языковые особенности оформления документов,
		На уровне умений: владеет методами работы с профессиональными текстами на иностранном языке
		На уровне навыков: навыки оформления делового письма различного типа.

5.3 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

5.3.1 Рекомендуемые вопросы для зачета по дисциплине (примерные)

1. Основные теории коммуникаций
2. Линейные и нелинейные модели коммуникаций
3. Функции коммуникаций
4. Виды коммуникаций: интраперсональная, межличностная, групповая, массовая.
5. Процесс коммуникации.
6. Вербальные коммуникации.
7. Письменная деловая коммуникация.
8. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций
9. Невербальные коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры и способы их снижения.
11. Технология подготовки и проведения публичного выступления.
12. Технология подготовки и проведения беседы.
13. Технология подготовки и проведения совещания.
14. Технология подготовки и проведения переговоров.
15. Информационные основы внутрифирменных коммуникаций.
16. Коммуникации на разных стадиях формирования команды.
17. Имидж и его разновидности. Составляющие имиджа.
18. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.
19. Культура устной и письменной речи как имиджформирующий фактор.
20. Резюме, визитные карточки – как составляющие имиджа.

5.3.2 Шкала оценивания

Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценка

Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценка
Способен позиционировать свои статусно-ролевые позиции, давать этическую оценку взаимоотношений в коллективе Знает языковые особенности оформления документов, имеет навыки оформления делового письма различного типа. Владеет методами работы с профессиональными текстами на иностранном языке	Обучающийся знает основные категории, понятия деловых коммуникаций; вариативные приемы деловой коммуникации, осуществляемой на русском и иностранном языке; основные техники и приемы эффективного общения; умеет применять техники и приемы эффективного общения; технологи деловых коммуникаций в профессиональных управленческих видах деятельности; участвовать в беседе, выполняя различные роли (говорящего или слушающего партнера), делать сообщения по будущей специальности и на общественно-политические темы; имеет навыки самостоятельно определять соответствие выбранного статусно-ролевого репертуара с требованиями ролевой позиции в командной работе; свободно ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях; ведения деловой беседы, ведения деловой документации, составления и презентации докладов.	зачтено
	Обучающийся не знает основные категории, понятия деловых коммуникаций; вариативные приемы деловой коммуникации, осуществляемой на русском и иностранном языке; основные техники и приемы эффективного общения; не умеет применять техники и приемы эффективного общения; технологи деловых коммуникаций в профессиональных управленческих видах деятельности; участвовать в беседе, выполняя различные роли (говорящего или слушающего партнера), делать сообщения по будущей специальности и на общественно-политические темы; не имеет навыков самостоятельно определять соответствие выбранного статусно-ролевого репертуара с требованиями ролевой позиции в командной работе; свободно ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях; ведения деловой беседы, ведения деловой документации, составления и презентации докладов.	Не зачтено

6.Методические материалы по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, а также списком рекомендованной литературы.

6.1 Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий лекционного типа

Занятия лекционного типа по отдельным темам изучаемой дисциплины проводятся в интерактивной форме в виде лекции-диалога, в которой содержание подается преподавателем через серию вопросов.

Для удобства восприятия обучаемыми материала, в зависимости от специфики темы преподаватель может избирать индуктивный, дедуктивный, исторический (хронологический) и другие подходы к изложению материала, а также комбинировать их.

Для визуального восприятия формулировки темы, учебных вопросов, наиболее важных определений, схем, иллюстраций, таблиц, графиков, дополнительных источников информации и т.п. обучаемым рекомендуется обращать внимание на предлагаемые преподавателем учебные презентации в формате MS PowerPoint (или созданные с помощью иных приложений). Основными требованиями, предъявляемыми к презентациям, являются их наглядность, отсутствие перегруженности текстовыми материалами, соответствие единым стандартам института. Допускается демонстрация

учебных видеофрагментов, иллюстративно отражающих изучаемые явления, процессы, а также материалов Интернет-ресурсов, указанных в рабочей учебной программе.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий семинарского типа

Занятия практического типа по всем темам изучаемого курса проводятся в формах опроса по темам дисциплины, написания эссе и решения ситуационных заданий.

В ходе подготовки к семинарским занятиям обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В ходе семинарского занятия обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов согруппников.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Не допускается выступление по первоисточнику – необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к семинару среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть письменно проработаны каждым обучающимся.

6.3 Методические рекомендации по изучению дисциплины с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на образовательном портале института: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Страница каждой дисциплины на образовательном портале имеет следующую структуру и содержание:

1. Общая информация содержит:

- РПД – рабочую программу дисциплины, в которой представлены объем и место дисциплины в структуре образовательной программы; содержание и структура дисциплины; материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и т.д);
- Календарно тематический план изучения дисциплины, в котором отражена дата проведения лекционного, семинарского занятий по соответствующей теме и режим проведения занятия (образовательный портал, Microsoft Teams, Skype, электронная почта преподавателя, чаты социальных сетей типа Microsoft Teams, WhatsApp и др.)
- Инструкция по работе в СДО и рекомендации по изучению дисциплины посредством СДО

- График индивидуальных и групповых консультаций

2. Лекционные материалы – в этом разделе представлены текстовыми файлами лекции преподавателя (с разбивкой по темам, разделам и т.п.). В дополнение к лекционному материалу могут быть представлены презентации, нормативно-правовые документы

3. Задания к занятиям семинарского типа (практич. занятиям, семинарам, лаб. работам и т.п.) – в этом разделе представлены материалы к занятиям семинарского типа отдельными файлами для каждого отдельного занятия (согласно расписанию), в которых в полном объеме отражено содержание занятия по указанной теме, приведены задания с указанием балльной оценки за их выполнение, сроков выполнения и организационных моментов по представлению выполненных заданий преподавателю на проверку (например, сдача заданий старосте группе с последующей их отправкой на почту преподавателя единым письмом или личная отправка задания преподавателю каждым студентом).

4. Самостоятельная работа – в этом разделе представлена информация по организации самостоятельной работы студентов, например, указаны темы для самостоятельного изучения, перечень индивидуальных заданий, тематика докладов, рефератов.

5. Текущий контроль – в этом разделе представлены задания для выполнения их студентами с целью ведения учета текущей успеваемости студента.

6. Промежуточная аттестация – в этом разделе размещается информация по формату промежуточной аттестации, вопросы для подготовки к экзамену (зачету), тесты.

7. Рекомендуемая литература – в этом разделе представлен перечень рекомендуемой литературы для изучения дисциплины, ссылки на ЭБС.

8. Успеваемость – в этом разделе преподаватель размещает еженедельные сведения по успеваемости студентов.

Таким образом, весь материал необходимый для изучения студентом дисциплины представлен на образовательном портале института.

Для активного взаимодействия диалогового характера (лекции, семинары, консультации) со студентами преподаватель по мере освоения режима обучения с применением ДОТ может использовать различные возможности Интернет-пространства, допустимые для института (Google Класс, Microsoft Teams, Skype, WhatsApp). Для представления выполненных заданий на проверку преподавателю используется электронная почта преподавателя, образовательный портал института или Microsoft Teams.

Все виды работ проводятся по календарному учебному графику и строго по расписанию. В начале пары преподаватель проверяет присутствующих, дает комментарии по лекции (семинарскому занятию), дает задание, дает рекомендации по его выполнению, комментирует оценку за его выполнение, сроки и процедуру сдачи заданий.

Преподаватель ведет и сохраняет записи текущей успеваемости (выполненные задания, ведомость, студенческий журнал, журнал преподавателя) и видеозаписи и результаты промежуточной аттестации с обязательной идентификацией обучающихся (паспорт).

6.4 Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных вопросов учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем определяется учебным планом.

При самостоятельной работе обучающиеся работают с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя. Одной из основных форм

контроля самостоятельной работы обучаемых является оценка полноты и качества составления конспектов изучаемых материалов.

Конспект – это систематическая, логически связная запись материала, включающая в себя план изучаемого материала, выписки из учебника и дополнительных источников, тезисы материала, собственные мысли, выводы и т.п.

При необходимости обучаемому рекомендуется записывать вопросы, возникшие у него в ходе работы над темой, для обсуждения их с преподавателем в ходе семинаров или консультаций.

Реферат — это научно-исследовательская работа, представляющая собой краткое изложение в письменном виде содержания научных трудов (монографий, учебных пособий, научных статей) по заданной теме. В реферате студент излагает основные положения (идеи, решения, предложения и т. Д.), содержащиеся в нескольких источниках, приводит различные точки зрения, обосновывает свое мнение по ним.

Реферат – форма переработки специальной литературы, отражающая, что именно нового, существенно отличающегося от других, имеется в первичном тексте.

Работа над выбранной (заданной) темой проходит следующие этапы:

— поиск и изучение источников и составление библиографии;

— разработка плана;

— написание реферата.

Реферат состоит из титульного листа, оглавления (соответствует плану), введения, основной части и списка использованной литературы.

Объем реферата — не менее 5 и не более 15 страниц, отпечатанных через 1 – 1,5 интервала.

В реферате следует сделать ссылки на использованные источники. Они должны быть оформлены в соответствии с установленным стандартом. Готовый реферат представляется преподавателю для проверки. Оценивая реферат, он учитывает умение студента работать с научной литературой, анализировать различные точки зрения по спорным вопросам, аргументировать свое мнение, навыки оформления ссылок, списка использованной литературы

Реферат является аналитическим изложением содержания с неполным цитированием. В зависимости от количества использованных источников, от функционально-смыслового типа речи в первоначальном тексте (описание, повествование, рассуждение) различают типы реферата. Изложение одного источника является монографическим рефератом. Если используется несколько статей или книг по избранной теме, реферат называется обзорным. Обычно в реферате остается форма изложения текста-источника (описание, рассуждение и т. Д.). Реферат составляет около 1/3 объема первоначального текста.

Важное отличие реферата от конспекта: в реферате формулируется личное отношение к излагаемому материалу. Это может быть анализ отдельных глав или источника целиком, индивидуальные выводы по проблеме и прочее.

6.5 Вопросы для самостоятельной подготовки к практическим занятиям обучающихся заочной формы обучения

1. Каково содержание структуралистской концепции Альтюссера?
2. Какова суть теории «индустрии культуры» Т. Адорно и М. Хоркхаймера?
3. Каково общее содержание концепции Г. Маркузе?
4. В чем суть концепции М. Маклюэна?
5. Каково общее содержание работ Ю.М. Лотмана о семиотике?
6. Что означает концепция «информационного общества», как она отражена в теории коммуникаций?
7. По каким основаниям структурируются модели коммуникации?

8. Какие модели коммуникации относятся к линейным?
9. Какие модели коммуникации относятся к моделям нелинейного типа?
10. Какие функции реализую коммуникации?
11. Охарактеризуйте виды коммуникаций: интраперсональная, межличностная, групповая, массовая.
12. Охарактеризуйте процесс коммуникации.
13. Охарактеризуйте вербальные коммуникации.
14. В чем заключается специфика успешной письменной деловой коммуникации?
15. Виды деловых писем: приглашение, просьба, запрос, требование, отказ, жалоба, благодарность, извещение, претензия, гарантийное письмо, рекламное письмо
16. Охарактеризуйте электронную письменную деловую коммуникацию.
17. Какую роль играет профессиональная терминология в деловой коммуникации?
18. Что такое рунглиш?
19. Назовите правила «хорошего тона» в деловой переписке.
20. Охарактеризуйте невербальные коммуникации.
21. Какие заблуждения о природе коммуникационного процесса вам известны?
22. Назовите наиболее значимые коммуникативные барьеры. Как их снизить?
23. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения публичного выступления.
24. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения беседы.
25. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения совещания.
26. Охарактеризуйте технологию подготовки и проведения переговоров.
27. Назовите и охарактеризуйте информационные основы внутрифирменных коммуникаций.
28. Какую роль в деловых коммуникациях играют электронные коммуникации
29. Чем группа отличается от команды?
30. В каких случаях командная работа эффективнее?
31. Каким образом следует строить коммуникации на разных стадиях формирования команды?
32. Охарактеризуйте командные роли по М. Белбину.
33. Охарактеризуйте деструктивные роли. Какие из них являются наиболее опасными для команды?
34. Охарактеризуйте групповые эффекты.
35. Охарактеризуйте роль эмоционального интеллекта в командном общении.
36. Как противостоять манипуляциям в общении?
37. К каким приемам прибегают недобросовестные работники? Раскройте понятие «имидж».
38. Назовите разновидности имиджа.
39. Дайте определения имиджелогии, имиджирования, имиджмейкера.
40. Охарактеризуйте значение имиджа.
41. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.
42. Культура устной и письменной речи как имиджформирующий фактор.
43. Резюме, визитные карточки – как составляющие имиджа.

6.6 Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Зачетные задания составлены на основании следующих типовых вопросов:

1 Основные теории коммуникаций
2. Линейные и нелинейные модели коммуникаций
3. Функции коммуникаций
4. Виды коммуникаций: интраперсональная, межличностная, групповая, массовая.
5. Процесс коммуникации.

6. Вербальные коммуникации.
7. Письменная деловая коммуникация.
8. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций
9. Невербальные коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры и способы их снижения.
11. Технология подготовки и проведения публичного выступления.
12. Технология подготовки и проведения беседы.
13. Технология подготовки и проведения совещания.
14. Технология подготовки и проведения переговоров.
15. Информационные основы внутрифирменных коммуникаций.
16. Коммуникации на разных стадиях формирования команды.
17. Имидж и его разновидности. Составляющие имиджа.
18. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.
19. Культура устной и письменной речи как имиджформирующий фактор.
20. Резюме, визитные карточки – как составляющие имиджа.
21. Техники и приемы эффективного общения.
22. Электронные коммуникации.
23. Стадии становления команды и соответствующие им виды коммуникаций.
24. Групповые эффекты и их влияние на коммуникации.
25. Статусно-ролевой репертуар с требованиями ролевой позиции в командной работе

7.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1 Основная литература

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 459 с.— Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 370 с.— Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488972

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488946

4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/497799

7.2 Дополнительная литература

1. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 145 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491349

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с.— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493940

7.3 Интернет-ресурсы

1. Научная библиотека eLIBRARY.RU. - URL: https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
2. Научно-образовательный портал Znanium. - URL: https://znanium.com/
3. Образовательная платформа Юрайт – URL: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебные аудитории

№ аудитории	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем
Лекции, практические занятия, контроль			
312-0	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации, помещение для научно-исследовательской работы; укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.	письменные столы, стулья, рабочее место преподавателя, доска меловая и доска с мультимедийная, проектор, ПК, доступ к сети «Интернет», локальная аудиторная сеть, учебно-наглядные пособия	Microsoft Office 2013 Standart (договор № 64770024 от 12.02.15 с ООО «Пионер») Windows 8.1 (договор № 59/21 от 25.10.21 с ООО «+Альянс»)
315-0	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации, помещение для научно-исследовательской работы; укомплектована специализированной мебелью	письменные столы, стулья, рабочее место преподавателя, доска с маркером, ПК, Проектор, доступ к сети «Интернет», локальная аудиторная сеть, учебно-наглядные пособия	Microsoft Office 2013 Standart (договор № 64770024 от 12.02.15 с ООО «Пионер») Windows 8.1 (договор № 59/21 от 25.10.21 с ООО «+Альянс»)

№ аудитории	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем
Лекции, практические занятия, контроль			
	и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.		

*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Информационные технологии реализуются через электронно-информационную образовательную среду Академии.