

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 19.05.2025 00:36:16 Уникальный программный код: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322325	Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



[Signature] / В.Е. Федоров

«*31*» *августа* 2020 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Основы деловой коммуникации

Направление подготовки (специальность)

39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль)

Социальная работа в организациях различных сфер деятельности

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2019,2020

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2020 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:

Ученым советом факультета (института, филиала): Экономический факультет

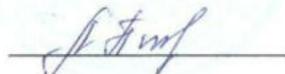
Протокол заседания № 10 от «23» июня 2020 г.

Председатель Ученого совета
Экономического факультета



Т.А. Верещагина

Секретарь Ученого совета
Экономического факультета



Л.А. Плотникова

подпись И.О. Фамилия

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой

Социальной работы и социологии

Протокол заседания № 12 от «18» июня 2020 г.

И.о. заведующего кафедрой _____ Тараданов А.А.

Автор (составитель) _____ Тараданов А.А.

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 4
---	--------

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная цель дисциплины – развитие иноязычной коммуникативной компетенции как способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП:	К.М.03.ДВ.01.01
---------------------	-----------------

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Курс базируется на знаниях, полученных в дисциплинах «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи» или соответствующих дисциплинах среднего профессионального образования.

Иностранный язык

Русский язык и культура речи

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Дисциплина связана с одновременно изучаемыми с ней дисциплинами «Культура публичного выступления и презентация», «Основы риторики и коммуникации», «Правила и этикет делового письма», «Организация и методика работы над проектами», «Кейс-технологии в социальной работе», «Академическое письмо».

Академическое письмо

Кейс-технологии в социологии маркетинга

Культура публичного выступления и презентация

Основы риторики и коммуникации

Организация и методика работы над проектами

Правила и этикет делового письма

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

основные правила и принципы деловой коммуникации;

методы и навыки делового общения;

методы и навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

пользоваться правилами и принципами деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения; общаться на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

полным представлением о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения;

навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные правила и принципы деловой коммуникации;
3.1.2	методы и навыки делового общения;
3.1.3	методы и навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах).
3.2	Уметь:
3.2.1	пользоваться правилами и принципами деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 5
3.2.2	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения;	
3.2.3	общаться на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	
3.3	Владеть:	
3.3.1	полным представлением о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);	
3.3.2	навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения;	
3.3.3	навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 72 в том числе : аудиторные занятия : 36 самостоятельная работа : 36 :	Виды контроля в семестрах: зачеты 5

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Корпоративная культура и ее содержание. Элементы корпоративной культуры.			
1.1	Корпоративная культура и ее содержание. Элементы корпоративной культуры. /Лек/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
1.2	Корпоративная культура и ее содержание. Элементы корпоративной культуры. /Пр/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
1.3	Корпоративная культура и ее содержание. Элементы корпоративной культуры. /Ср/	5	12	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
	Раздел 2. Информационные потребности сотрудников.			
2.1	Информационные потребности сотрудников. /Лек/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
2.2	Информационные потребности сотрудников. /Пр/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
2.3	Информационные потребности сотрудников. /Ср/	5	12	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
	Раздел 3. Корпоративный Event-management.			
3.1	Корпоративный Event-management. /Лек/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
3.2	Корпоративный Event-management. /Пр/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
3.3	Корпоративный Event-management. /Ср/	5	12	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

Письменное тестирование (тестирование в Moodle).
Доклады.
Собеседование (зачет).

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Тестовые задания по дисциплине

1. Что такое корпоративная культура

- a. признанные ценности, убеждения, нормы и формы поведения в организации
- b. совокупность идей, убеждений, традиций и ценностей, господствующих на предприятии как в социальной системе
- c. образ жизни, мышления, действия и существования организации
- d. совокупность основных убеждений, сформированных самостоятельно, усвоенных или разработанных определенной группой по мере того, как она учится разрешать проблемы адаптации к внешней среде и проблемы внутренней интеграции
- e. способ выполнения работы в конкретной организации
- f. специфическая, характерная для данной организации система связей, взаимодействий и отношений, осуществляющихся в рамках конкретной предпринимательской деятельности, способа постановки и ведения дела.

2. Модель корпоративной культуры по Э. Шейну представляет собой...

- a. 3-уровневую систему, в основе которой лежит мировоззрение организации
- b. круговую диаграмму, в центре которой находятся ценности организации
- c. 4-уровневую систему, в основе которой лежит мировоззрение организации
- d. 3-уровневую систему, в основе которой лежит отношение организации ко времени
- e. разворачивающуюся во времени и пространстве спираль
- f. 3-уровневую систему, в основе которой лежат образцы поведения в организации

* Возможны несколько вариантов правильных ответов на вопросы теста.

3. Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры включает в себя:

- a. ценности организации
- b. нормы поведения в организации
- c. мировоззрение организации
- d. ролевые модели поведения в организации
- e. миссию организации
- f. стратегию развития организации

4. Игровая структура корпоративной культуры включает в себя:

- a. внешний вид офиса компании
- b. язык компании
- c. компьютерные игры, в которые играют сотрудники компании
- d. легенды компании
- e. символический менеджмент

f. рекламу выпускаемой продукции

5. Имиджевая структура корпоративной культуры включает в себя:

- a. внешний вид офиса компании
 - b. язык компании
 - c. компьютерные игры, в которые играют сотрудники компании
 - d. легенды компании
 - e. символический менеджмент
 - f. рекламу выпускаемой продукции
6. В культуре корпорации можно выделить:
- a. доминантную культуру
 - b. локальную культуру
 - c. субкультуру
 - d. контркультуру
 - e. местную культуру
 - f. положительную культуру
7. По характеру влияния корпоративной культуры на результативность деятельности организации выделяют:
- a. хорошую культуру
 - b. локальную культуру
 - c. положительную культуру
 - d. функционально значимую культуру
 - e. отрицательную культуру
 - f. негативную культуру
8. Корпоративная культура выполняет следующие функции:
- a. смыслообразующую
 - b. рекреативную
 - c. общественной памяти
 - d. распределительную
 - e. воспроизводственную
 - f. поддерживающую
9. Диагностика корпоративной культуры включает в себя:
- a. анализ корпоративной культуры
 - b. адаптацию корпоративной культуры
 - c. исследование корпоративной культуры
 - d. построение профиля корпоративной культуры
 - e. разработку стратегически необходимой корпоративной культуры
 - f. внедрение новой ценности в организации

- a. анализ корпоративной культуры
- b. адаптацию корпоративной культуры
- c. исследование корпоративной культуры
- d. построение профиля корпоративной культуры
- e. разработку стратегически необходимой корпоративной культуры

f. внедрение новой ценности в организации

11. Диагностика корпоративной культуры возможна следующими методами:

- a. интервью
- b. включенное наблюдение
- c. анализ документов
- d. анкетный опрос
- e. тест 80

f. экспертный опрос

12. При диагностике корпоративной культуры учитывается мнение...

- a. клиентов компании
- b. сотрудников компании
- c. собственников компании
- d. контролирующих органов
- e. практикантов

f. прессы

13. При диагностике корпоративной культуры изучаются следующие ориентации компании:

- a. на клиентов
- b. на технологию
- c. на коммуникации
- d. на издержки
- e. на компанию

f. на сотрудников

14. Оценка корпоративной культуры возможна на основе...

- a. миссии развития компании
- b. стратегии развития компании
- c. ценностей компании
- d. результатов компании
- e. клиентов компании

<p>Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 9</p>
<p>15. Изменение корпоративной культуры включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. изменение объектов и предметов внимания со стороны менеджера b. изменение стиля управления кризисом или конфликтом c. перепроектирование ролей и изменение фокуса в программах обучения d. изменение критерия стимулирования e. смена акцентов в кадровой политике f. смена организационной символики и обрядности <p>19. К основным этическим проблемам деловой жизни относятся...</p> <ul style="list-style-type: none"> a. низкое качество работы и товаров b. создание союзов в надежде на счастливую случайность c. промедление с выполнением своих обязанностей d. безоговорочное подчинение руководству e. жесткие цены f. малое внимание семье или личным делам из-за обилия работы <p>20. К основным положениям, на которых базируется современная деловая этика, относятся...</p> <ul style="list-style-type: none"> a. создание материальных ценностей во всем многообразии форм b. разрешение конфликтов с учетом статусов участников c. получение прибыли и других доходов как результат достижения различных общественно значимых целей d. приоритет интересов межличностных отношений, а не нужд производства при разрешении деловых проблем e. влияние деловой этики на усиление корпоративного духа <p>Примерные темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная культура предприятия в системе управления персоналом. 2. Различия в понимании истоков формирования и сущности культуры корпорации: рационалистический и феноменологический подходы. 3. Корпоративный кодекс как инструмент управления корпоративными отношениями в компании. 4. Влияние экономического кризиса на политику развития корпоративной культуры компании. 5. Этика глобализирующегося общества. 6. Моральные проблемы международного бизнеса. 7. Проблема социальной ответственности организации. 8. Особенности формирования профессионального самосознания специалистов 9. Проблемы этики бизнеса в России 10. Проблематика репутационного менеджмента в условиях информационного общества. 11. Социальные сети как коммуникационный канал формирования корпоративной репутации. 12. Корпоративная мифология, корпоративная культура и корпоративная репутация. 13. Репутация и корпоративная идентичность. 14. Влияние менеджмента на формирование корпоративной репутации. 15. Роль государственных институтов в формировании репутации организации. 	
<p>6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации</p>	
<p>Вопросы для собеседования (зачета)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формы интерактивности и обратной связи на корпоративном сайте. 2. Формальные и неформальные компоненты внутренней среды корпорации. 3. Подгруппы — малые группы в корпорации (формальные — неформальные; первичные — вторичные; референтные — членские; скрытые). 	

4. Вертикальные и горизонтальные связи в корпорации.
5. Особенности и этапы делового общения внутри корпорации.
6. Корпоративная философия
7. Корпоративные ритуалы.
8. Личный имидж руководителя корпорации.
9. Деловой имидж руководителя корпорации.
10. Стили руководства.
11. Корректировка имиджа руководителя корпорации.
12. Диагностирование имиджа руководителя корпорации.
13. Выявление малых групп и лидеров мнений в корпорации.
14. Диагностирование корпоративных ритуалов.
15. Диагностирование командного духа.
16. Классификация корпоративных мероприятий.
17. Сценарные особенности официальных и неофициальных корпоративных мероприятий.
18. Сценарные особенности корпоративных мероприятий на открытом воздухе.
19. Сценарные особенности корпоративных мероприятий в помещении.
20. Количественные исследования в рамках организации корпоративных мероприятий.
21. Качественные исследования в рамках организации корпоративных мероприятий.
22. Стратегическое и тактическое планирование корпоративного мероприятия.
23. Корпоративная культура в масштабах страны.
24. Национальная идея России.
25. Патриотизм как основной компонент корпоративной культуры в масштабах страны.
26. Связи с общественностью в сфере корпоративной культуры.
27. Корпорация глазами сотрудников.
28. Восприятие корпорации деловыми партнерами.
29. Проблема отношения к деньгам.
30. Инновационная культура организации.
31. Корпоративная пресса.
32. Нематериальные формы мотивации.
33. Культура организации на этапах ее жизненного цикла.

Before you read, consider and discuss the following issues.

1. What is the difference between collective and individual behaviour?
2. Why is it necessary to study collective behaviour?

Read the text below and outline Blumer's interpretation of the concept of collective behaviour.

Collective Behavior

Collective behavior is a specialized term in sociology. The term was first used by R. E. Park, and employed definitively by H. Blumer, to refer to social processes and events which do not reflect existing social structure (laws, conventions, and institutions), but which emerge in a "spontaneous" way. Some examples of collective behavior include religious revivals, a panic in a burning theatre, an outbreak of swastika painting, a change in popular preferences in toothpaste, the Russian Revolution, and a sudden widespread interest in body piercing. Since such events occur when social prescriptions are not clear, they exemplify neither conformity nor deviance. The claim that this set of seemingly diverse episodes constitutes a single field of inquiry is a theoretical assertion which not all sociologists will agree with. However, its usage by Blumer and Smelser shows that the formulation must satisfy some sociological minds.

Collective Behaviour and Crowd Psychology

The examples of collective behavior are instances of crowd behavior, which both Park and Blumer treat as one but not the only form of collective behavior. The classic treatment of crowds is G. LeBon's *The Crowd: A Study of the Popular Mind*, in which he writes from the position of a frightened aristocrat. He interprets the crowd episodes of the French Revolution as irrational reversions to animal emotion, which he sees as characteristic of crowds in general. Freud expressed a similar view in his *Group Psychology and the Analysis of the Ego*. Park and Blumer see crowds as emotional, but as capable of any emotion, not only the negative ones of anger and fear.

All of these writers acknowledge that there are crowds in which

the participants are not assembled in one place. Stock market booms and panics, and “Red scares”, are what Turner and Killian call “diffuse crowds”. The work of some psychologists suggests that there may be three fundamental human emotions: fear, joy, and anger. This has led to the suggestion of sociologists that there are three corresponding kinds of crowds, the (fearful) panic, the (joyful) craze, and the (angry) hostile outburst. Since each of these emotions can characterize either a compact or a diffuse crowd, we find there to be six types of crowds in all.

Blumer distinguishes the crowd, in which a common emotion is disseminated, from a public, in which a single issue is discussed. For every issue being discussed at a particular time there is a public; there are thus many publics, each coming into being when its issue is first raised and going out of being when the issue is resolved. Turner and Killian follow Blumer in treating the public as a form of collective behavior, but few others have done so.

The mass, Blumer’s third form, differs from the crowd and the public in that it is not defined by a form of interaction. Masses came into being with the mass media (newspapers being the first). Participants in the mass receive messages from the media attempting to persuade them to choose, let us say, some brand of refrigerator. The behaviors of the mass is not done by common discussion, as with the public, but simultaneous and independent action of the participants. Their aggregated choices can have powerful effects on the overall society. However, contrary to Blumer, evidence shows that consumers frequently discuss their choices, which leads Turner and Killian to suggest that the mass is what Weber calls an “ideal type” — not an accurate description of many empirical cases, but a concept which is useful in interpreting particular events insofar as they approximate it.

Blumer’s final form of collective behaviour is the social movement. Social movements typically have a structure and persistence which distinguish them from other forms of collective behavior. Some examples include revolutions, the World Calendar, or release from some addiction suffered by the movement’s members. They are often considered a separate topic.

There have never been many specialists in collective behaviour, and those who have studied it have often been students of Park and Blumer at Chicago, or, more recently, of Blumer and Smelser at Berkeley. Thus, collective behavior has been a school of thought as well as a subfield of sociology. The social disturbances in the US and elsewhere in the late 60’s and early 70’s prompted a renewal of interest in crowds, and out of this interest has come a number of empirical challenges to the armchair sociology of the traditional study of collective behavior. Richard Berk uses game theory to suggest that even a panic in a burning theater can reflect rational calculation: if members of the audience decide that it is more rational to run to the exits than to walk, the result may look like an animal-like stampede without in fact being irrational. In a series of empirical studies of assemblies of people, C. McPhail (The Myth of the Madding Crowd) argues that such assemblies vary along a number of dimensions, and that traditional stereotypes of emotionality and unanimity often do not describe what happens.

Task 1. Summarize the contents of the text in 7 sentences.

Task 2. Voice your opinion on the following issues and think of examples to illustrate your point.

- 1) Masses came into being with the mass media (newspapers being the first).
- 2) The practical significance of the collective behaviour study.
- 3) Violence is normally related to the presence of two opposite

6.4. Критерии оценивания

Оценка уровня сформированности компетенции обучающегося выставляется по результатам (баллам/оценкам) текущего контроля и(или) промежуточной аттестации. Максимальное количество баллов – 100.

Критерии оценивания результатов текущего контроля:

1. Тест (лексико-грамматический, аудирование, чтение)

Критерии оценивания - количество правильных ответов

«Отлично» (5) – 18-20 правильных ответов

«Хорошо» (4) – 14-17 правильных ответов

«Удовлетворительно» (3) – 10-13 правильных ответов

«Неудовлетворительно» (2) – 0-9 правильных ответов

2. Критерии оценивания ситуационного задания для устной коммуникации (устное сообщение, диалог, ролевая игра, дискуссия)

«Отлично» (5):

- содержание: коммуникативная задача выполнена полностью. Объём высказывания достаточный.

- организация высказывания: в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности, использованы различные средства логической связи. Нормы речевого этикета соблюдены. Ответ носит самостоятельный характер.

- языковые средства: лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Допускаются несущественные и единичные лексические, грамматические, *орфографические и(или) пунктуационные ошибки, фонетические неточности, не искажающие смысл высказывания.

- *взаимодействие с собеседником: обучающийся активно участвует в беседе, проявляет инициативу. Реплики логично соотносятся с высказываниями собеседника.

«Хорошо» (4):

- содержание: коммуникативная задача в целом выполнена. Объём высказывания в целом достаточный.

- организация высказывания: высказывание в целом логично, соблюдена структура высказывания. Нормы речевого этикета в целом соблюдены. Ответ носит в основном самостоятельный характер.

- языковые средства: обучающийся допускает единичные лексические и грамматические ошибки, *орфографические и(или) пунктуационные ошибки, фонетические неточности, которые в целом не препятствуют пониманию смысла высказывания.

- *взаимодействие с собеседником: обучающийся участвует в беседе, но не всегда проявляет инициативу. Реплики частично соотносятся с высказываниями собеседника.

«Удовлетворительно» (3):

- содержание: коммуникативная задача выполнена не полностью. Объём высказывания соответствует частичному решению задачи.

- организация высказывания: логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, структура высказывания в целом соблюдена. Нормы речевого этикета периодически нарушаются. Ответ носит частично самостоятельный характер.

- языковые средства: допускаются некоторые лексические и грамматические ошибки, *орфографические и(или) пунктуационные ошибки, фонетические неточности, которые затрудняют понимание смысла высказывания.

- *взаимодействие с собеседником: обучающийся пассивен, но способен поддержать беседу. Реплики иногда не соотносятся с высказываниями собеседника.

«Неудовлетворительно» (2):

- содержание: коммуникативная задача не выполнена. Объём высказывания не соответствует уровню.

- организация высказывания: логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, структура высказывания не соблюдена. Нормы речевого этикета нарушаются. Обучающийся затрудняется самостоятельно сформулировать высказывание.

- понимание высказывания затруднено из-за многочисленных лексико-грамматических, фонетических, *орфографических и(или) пунктуационных ошибок.

- *взаимодействие с собеседником: обучающийся не способен поддержать беседу.

Или ответ не представлен.

3. Критерии оценивания ситуационного задания для письменной коммуникации (сообщение, деловое письмо, эссе)

«Отлично» (5):

Задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании; стилевое оформление речи выбрано правильно (соблюдается нейтральный стиль). Высказывание логично, структура текста соответствует формату; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы. Используемый словарный запас и грамматические структуры соответствуют коммуникативной задаче и уровню курса. Орфографические ошибки отсутствуют. Текст разделен на предложения с правильным пунктуационным оформлением.

«Хорошо» (4):

Задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью; имеются отдельные нарушения стилевого оформления речи. Высказывание в основном логично, имеются отдельные отклонения в

<p>Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 13</p>
<p>структуре высказывания; имеются отдельные недостатки при использовании средств логической связи; имеются отдельные недостатки при делении текста на абзацы. Используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче, однако встречаются отдельные неточности в употреблении слов. Имеется ряд грамматических ошибок, не затрудняющих понимания текста (не более 4). Орфографические ошибки практически отсутствуют. Текст разделен на предложения с правильным пунктуационным оформлением.</p> <p>«Удовлетворительно» (3): Задание выполнено не полностью: содержание не отражает всех аспектов, которые указаны в задании. Отсутствует логика в построении высказывания, структура не соблюдается. Ограниченный словарный запас не позволяет выполнить поставленную задачу. Грамматические правила не соблюдаются, ошибки часто затрудняют понимание текста. Правила орфографии и пунктуации соблюдаются не полностью.</p> <p>«Неудовлетворительно» (2): Задание выполнено частично: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30 % ответа имеет непродуктивный характер (т. е. текстуально совпадает с опубликованным источником или другими экзаменационными работами). Отсутствует логика в построении высказывания, структура не соблюдается. Крайне ограниченный словарный запас не позволяет выполнить поставленную задачу. Грамматические правила не соблюдаются, ошибки затрудняют понимание текста. Правила орфографии и пунктуации не соблюдаются. Или задание не выполнено.</p> <p>4. Критерии оценивания проектного задания (самостоятельная работа)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание 2. Представление результатов 3. Владение материалом 4. Грамотность речи 5. Взаимодействие 6. Самостоятельность выполнения <p>Итоговая оценка сформированности компетенций включает в себя результаты текущего контроля контактной и самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации (при необходимости): – контактная работа обучающегося (устное сообщение – 20 (2*10) баллов; письменное задание – 30 баллов (3*10); ролевая игра – 10 баллов; дискуссия – 10 баллов; тест – 10 баллов). – самостоятельная работа обучающегося (проект – 20 баллов). Максимум – 100 баллов. Промежуточная аттестация – сумма баллов, полученных за каждый из двух видов коммуникативной деятельности (20 баллов): – устная речь (сообщение, собеседование) – 10 баллов. – письменная речь (аннотация) – 10 баллов. Если обучающийся намерен улучшить результат, он вправе сдать экзамен. При этом баллы за экзамен суммируются с показателем текущей успеваемости обучающегося и оценка выставляется по общей сумме баллов. Максимум баллов за экзамен – 20.</p> <p>Высокий уровень сформированности компетенции -86 -100 – оценка «Отлично» (5). Средний уровень сформированности компетенции - 69-85 баллов - «Хорошо» (4). Базовый уровень - 51-68 баллов - «Удовлетворительно» (3). Низкий уровень - 0-49 баллов - «Неудовлетворительно» (2). Максимальное количество баллов – 100.</p> <p>Уровни сформированности компетенций определяются следующим образом: Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично: предполагает формирование компетенций на высоком уровне; Обучающийся демонстрирует глубокое знание особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации; современных коммуникативных технологий в организации академического и профессионального взаимодействия; профессиональной лексики на иностранном языке, правила составления текстов научного и официально-делового стилей; о разнообразии культур и об основных принципах межкультурного взаимодействия; основ обеспечения различных типов коммуникации с учетом национально-этнических и иных особенностей участников коммуникации. демонстрирует умение в полном объеме и с достижением высоких результатов применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации; создавать на иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи в сфере профессиональной и академической деятельности; производить поиск, обработку, передачу информации и осуществлять коммуникацию посредством информационно-коммуникационных технологий;</p>	

<p>Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 14</p>
<p>анализировать и использовать в профессиональной деятельности культурные и этические особенности среды; грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать национально-этнические и иные особенности участников коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия;</p> <p>↓ демонстрирует высокую степень владения навыками академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке, владеет средствами и формами коммуникации в соответствии с типом коммуникации; иностранным языком в объеме, необходимом для осуществления академического и профессионального взаимодействия; межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач, выбора коммуникативной стратегии в зависимости от культурного контекста коммуникации и поставленных целей.</p> <p>Средний уровень соответствует оценке хорошо, предполагает формирование компетенций на среднем уровне:</p> <p>↓ Обучающийся демонстрирует достаточно глубокое знание особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации; современных коммуникативных технологий в организации академического и профессионального взаимодействия; профессиональной лексики на иностранном языке, правила составления текстов научного и официально-делового стилей; о разнообразии культур и об основных принципах межкультурного взаимодействия; основ обеспечения различных типов коммуникации с учетом национально-этнических и иных особенностей участников коммуникации;</p> <p>↓ демонстрирует умение достаточно хорошо применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации; создавать на иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи в сфере профессиональной и академической деятельности; производить поиск, обработку, передачу информации и осуществлять коммуникацию посредством информационно-коммуникационных технологий; анализировать и использовать в профессиональной деятельности культурные и этические особенности среды; грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать национально-этнические и иные особенности участников коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия;</p> <p>↓ демонстрирует среднюю степень владения навыками академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке, владеет средствами и формами коммуникации в соответствии с типом коммуникации; иностранным языком в объеме, необходимом для осуществления академического и профессионального взаимодействия; межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач, выбора коммуникативной стратегии в зависимости от культурного контекста коммуникации и поставленных целей.</p> <p>Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно, предполагает формирование компетенций на начальном уровне:</p> <p>↓ Обучающийся демонстрирует удовлетворительное знание особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации; современных коммуникативных технологий в организации академического и профессионального взаимодействия; профессиональной лексики на иностранном языке, правила составления текстов научного и официально-делового стилей; о разнообразии культур и об основных принципах межкультурного взаимодействия; основ обеспечения различных типов коммуникации с учетом национально-этнических и иных особенностей участников коммуникации.</p> <p>↓ на базовом уровне демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации; создавать на иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи в сфере профессиональной и академической деятельности; производить поиск, обработку, передачу информации и осуществлять коммуникацию посредством информационно-коммуникационных технологий; анализировать и использовать в профессиональной деятельности культурные и этические особенности среды; грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать национально-этнические и иные особенности участников коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия;</p> <p>↓ частично владеет навыками академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке, владеет средствами и формами коммуникации в соответствии с типом коммуникации; иностранным языком в объеме, необходимом для осуществления академического и профессионального взаимодействия; межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач, выбора коммуникативной стратегии в зависимости от культурного контекста коммуникации и поставленных целей.</p> <p>Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.</p>	

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
ЛП.1	Балашов А.П.	Организационная культура: учебное пособие (http://znanium.com/go.php?id=814611)	Москва : Вузовский учебник, 2017	ЭБС

Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»				стр. 15
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.2	Смирнова В. Г., Латфуллин Г. Р., Воскресенская Ю. В., Иванова И. А., Мусаелян И. К., Незайкин И. В., Новичков Н. В., Орлова Л. В., Райченко А. В., Свешникова Е. В., Серебрякова Г. В.	Организационная культура: учебник и практикум для академического бакалавриата (https://urait.ru/bcode/432946)	Москва : Юрайт, 2019	ЭБС
7.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Тянь Т., Кремер Д., Чуньбо У.	Huawei: лидерство, корпоративная культура, открытость: научно-популярное издание (http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494753)	Москва : Олимп-Бизнес, 2017	ЭБС
Л2.2		Корпоративная коммуникация в России: дискурсивный анализ: монография (http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498433)	Москва : Языки славянской культуры (ЯСК), 2017	ЭБС
7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: http://e.lanbook.com/ . URL: http://e.lanbook.com/ .			
Э2	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблшинг. – URL: http://biblioclub.ru/ .			
Э3	Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: https://biblio-online.ru . URL: https://biblio-online.ru .			
7.3 Перечень информационных технологий				
7.3.1 Программное обеспечение				
LMS Moodle				
MS Office365				
Adobe Reader				
Adobe Connect Acrobat				
7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы				
1. Электронный каталог научной библиотеки ЧелГУ [Электронный ресурс] : база данных / Челяб. гос. ун-т. – Челябинск, 1992 .				
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система : база данных / Регион. центр правовой информ. Информправо.				
3. 1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000. - URL: https://elibrary.ru . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.*				

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук (компьютер) с программами для обработки звуковой и видеoinформации, текстовые и графические редакторы и т.п.) и программно-методическим обеспечением (доступ к информационно-образовательной среде Moodle, электронные словари и т.п.).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета, а также к информационно-образовательной среде moodle.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<p>Рабочая программа дисциплины "Основы деловой коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 16</p>
<p>Учебные занятия по дисциплине и промежуточная аттестации обучающихся проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.</p> <p>Контактная работа по дисциплине включает в себя: практические занятия и консультации (групповые, индивидуальные). На практических занятиях предусмотрено применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений. В этих целях предусматривается проведение групповых дискуссий, ролевых игр.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся (аудиторная, внеаудиторная) проводится с целью систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, развития познавательных способностей обучающихся.</p> <p>Самостоятельная работа предполагает как выполнение предложенных преподавателем заданий, так и самостоятельный поиск необходимого учебного материала.</p> <p>Виды, формы и график проведения текущего контроля успеваемости, а также критерии оценивания различных форм контроля доводятся до сведения обучающихся на первом занятии по дисциплине. Обучающиеся должны в обязательном порядке участвовать в мероприятиях по текущему контролю успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины. В случае пропуска контрольного мероприятия по уважительной причине обучающийся должен предоставить в деканат (учебную часть) факультета (института) подтверждающие уважительную причину документы и в индивидуальном порядке согласовать с преподавателем сроки и порядок своего участия в дополнительном контрольном мероприятии, которое проводится до начала промежуточной аттестации по дисциплине.</p> <p>Промежуточная аттестация обучающихся включает сдачу зачетов и экзамена.</p> <p>График проведения зачетов утверждается деканом факультета. Зачет выставляется по итогам текущего контроля успеваемости.</p> <p>В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, электронная почта).</p> <p>Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты.</p> <p>Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.</p>	

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EiBraille-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.
2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.
3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевого синтеза NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебных аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой CleVu с большими кнопками и с разделяющей клавиши

накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.