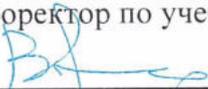


|  |   |  |        |
|--|---|--|--------|
| Документ подписан простой электронной подписью<br>Информация о владельце:<br>ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич<br>Должность: Ректор<br>Дата подписания: 14.04.2025 14:36:52<br>Уникальный программный ключ:<br>04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323 | МИНОВЫЕ НАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») | Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ» | стр. 1 |
|--|---|--|--------|

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 / В.Е. Федоров

«31» августа 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)\***  
Деловые коммуникации

Направление подготовки (специальность)

38.05.02 Таможенное дело

Направленность (профиль)

Организация внешнеэкономической деятельности

Присваиваемая квалификация (степень)

Специалист таможенного дела

Форма обучения

заочная

Год(ы) набора 2021

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

Челябинск 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:**

Ученым советом факультета (института, филиала): Институт экономики отраслей,  
бизнеса и администрирования(21)

Протокол заседания № 1 «\_31» августа 2021г.

Председатель Ученого совета  
факультета (института, филиала) \_\_\_\_\_ В.И. Бархатов  
*подпись* *И.О. Фамилия*

Секретарь Ученого совета  
факультета (института, филиала) \_\_\_\_\_ Д.А. Плетнев  
*подпись* *И.О. Фамилия*

**Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой**

Экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № 1 от «31» августа 2021г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Бархатов В.И.

Автор (составитель) \_\_\_\_\_ *Мочалова С.В.*

**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 "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ» | стр. 4 |
|--|--------|

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающегося к организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

- 1.1 Сформировать теоретические знания и практические навыки в области коммуникационного пространства
- 1.2 Приобрести знания и навыки бизнес-коммуникаций и коммуникационного процесса
- 1.3 Выработать умения определять специфику внутриорганизационных коммуникаций
- 1.4 Определить и анализировать факторы эффективности коммуникаций и менеджмента управления
- 1.5 Сформировать практические навыки разработки и осуществления коммуникаций процессов в обществе.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

|  |           |
|--|-----------|
| Цикл (раздел) ОПОП:  | К.М.03.01 |
| <b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>   |           |
| Студент должен знать и понимать законы развития природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности; уметь анализировать и оценивать исторические события; владеть культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановок цели и выбору путей ее достижения; способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организацией и органов государственного и муниципального управления; способность анализировать поведение потребителей экономических благ и формирования спроса; |           |
| Документационное обеспечение управленческой деятельности   |           |
| <b>2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>   |           |
| Знания, полученные в процессе обучения по дисциплине "Бизнес-коммуникации", потребуются в последствие для изучения таких дисциплин как:  |           |
| Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности  |           |
| Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы   |           |
| Преддипломная практика   |           |

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

#### ОПК-5: Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.

|  |
|--|
| <b>Знать:</b>  |
| Обладает базовыми знаниями по осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций. |
| <b>Уметь:</b>  |
| Использует знания для осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.         |
| <b>Владеть:</b>  |
| Применяет навыки по использованию внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.           |

#### УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

|  |
|--|
| <b>Знать:</b>  |
| Обладает знаниями особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)   |
| <b>Уметь:</b>  |
| Демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке(ах) |
| <b>Владеть:</b>  |
| Имеет навыки академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)   |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

|            |  |
|------------|--|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b>                            |
| 3.1.1      | – основные нормы профессиональной этики: |

|  |   |        |
|--|---|--------|
| Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ» |   | стр. 5 |
| 3.1.2  | – основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;          |        |
| 3.1.3  | – современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникационных задач   |        |
| <b>3.2 Уметь:</b>  |   |        |
| 3.2.1  | – руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности;   |        |
| 3.2.2  | – применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;  |        |
| 3.2.3  | – организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;   |        |
| 3.2.4  | – организовать групповую работу;  |        |
| 3.2.5  | – анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности с использованием современных технических средств и информационных технологий. |        |
| <b>3.3 Владеть:</b>  |   |        |
| 3.3.1  | - навыками деловых коммуникаций;  |        |
| 3.3.2  | - иметь навыки организации деятельности малой группы, для реализации конкретного проекта;   |        |
| 3.3.3  | - навыки работы в эффективной команде;  |        |
| 3.3.4  | - навыки использования коммуникационных задач современных технических средств и информационных технологий.  |        |

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

|  |  |
|--|--|
| Общая трудоемкость   | 3 ЗЕТ                                    |
| Часов по учебному плану : 108<br>в том числе :<br>аудиторные занятия : 6<br>самостоятельная работа : 98<br>часов на контроль : 4 | Виды контроля на курсах:<br><br>зачеты 2 |

#### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия   | Наименование разделов и тем /вид занятия/                          | Семестр / Курс | Часов | Литература  |
|---|--|----------------|-------|---|
| <b>Раздел 1. Тема 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b> |  |                |       |   |
| 1.1   | Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере /Лек/ | 1              | 0,5   | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 1.2   | Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере /Пр/  | 1              | 0,5   | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 1.3   | Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере /Ср/  | 1              | 2     | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2          |
| <b>Раздел 2. Тема 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации</b>               |  |                |       |   |
| 2.1   | Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Пр/                | 1              | 0,5   | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 2.2   | Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Ср/                | 1              | 12    | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |

| Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ» |  |   |     | стр. 6  |
|--|--|---|-----|---|
| 2.3  | Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Лек/               | 1 | 0,5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| <b>Раздел 3. Тема 3. Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникации</b>  |  |   |     |   |
| 3.1  | Вербальные и невербальные средства общения /Лек/                   | 1 | 1   | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 3.2  | Вербальные и невербальные средства общения /Пр/                    | 1 | 1   | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 3.3  | Вербальные и невербальные средства общения /Ср/                    | 1 | 12  | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| <b>Раздел 4. Тема 4. Командообразование. Навыки работы в команде.</b>  |  |   |     |   |
| 4.1  | Командообразование. навыки работы в команде /Пр/                   | 1 | 0,5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 4.2  | Командообразование. навыки работы в команде /Ср/                   | 1 | 18  | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| <b>Раздел 5. Тема 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера.</b>   |  |   |     |   |
| 5.1  | Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. /Ср/ | 1 | 12  | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 5.2  | Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. /Пр/ | 1 | 0,5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| <b>Раздел 6. Тема 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации</b>   |  |   |     |   |
| 6.1  | Управление конфликтами в деловой коммуникации /Ср/                 | 2 | 12  | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| 6.2  | Управление конфликтами в деловой коммуникации /Пр/                 | 1 | 0,5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |
| <b>Раздел 7. Тема 7. Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач</b>  |  |   |     |   |

| Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ» |  |   |     |   | стр. 7 |
|--|--|---|-----|---|--------|
| 7.1  | Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач /Пр/ | 1 | 0,5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |        |
| 7.2  | Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач /Ср/ | 1 | 10  | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |        |
| 7.3  | Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач /Ср/ | 2 | 4   | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2          |        |
| <b>Раздел 8. Тема 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях</b>  |  |   |     |   |        |
| 8.1  | Тема 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях /Ср/                        | 2 | 16  | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |        |
| 8.2  | зачет /Зачёт/  | 2 | 4   | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1<br>Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 |        |

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

- деловые / ролевые игры
- доклад, сообщение
- тестирование

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерные темы докладов:

1. Содержание понятий «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация».
2. Структура общения и характеристика элементов.
3. Функции и принципы деловой коммуникации.
4. Сущность и виды деловой коммуникации.
5. Процесс деловой коммуникации, его этапы и элементы.
6. Коммуникативные и психологические барьеры в деловой коммуникации.
7. Причины неэффективной коммуникации.
8. Виды деловой коммуникации и их цели.
9. Основные формы деловой коммуникации и их характеристика.
10. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
11. Невербальные средства общения: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальный контакт.
12. Классификация и особенности основных жестов в процессе деловой коммуникации.
13. Проксемические особенности деловой коммуникации. Стол переговоров.
14. Специфика визуального контакта партнеров. Характеристика взглядов и их трактовка.
15. Паралингвистические особенности речи.
16. Особенности восприятия людьми друг друга. Механизмы восприятия.
17. Первое впечатление, значение, сущность формирования образа партнера.
18. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие партнера, ошибки восприятия при формировании первого впечатления.
19. Стереотипы и установки при восприятии партнера по коммуникации.
20. Защитные механизмы личности (психологическая защита) и их характеристика.
21. Структура психики личности. Основные характеристики личности.
22. Учет типа темперамента в деловой коммуникации.
23. Роль бессознательных психических процессов и, как следствие, ошибочных действий в деловой коммуникации
24. Коммуникативная компетентность: важнейшие навыки и умения для деловой коммуникации.
25. Роль и влияние эмоций в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект.
26. Приемы управления и регулирования собственного эмоционального состояния в процессе деловой

коммуникации.

27. Деловой этикет, принципы и правила деловой коммуникации.
28. Понятие техник, технологий, методов деловой коммуникации.
29. Публичное выступление, деловая презентация: специфика, цели, задачи, участники.
30. Этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.
31. Структура презентации, правила и принципы подготовки текста презентации.
32. Технологии проведения деловой презентации.
33. Деловая беседа, функции, этапы деловой беседы.
34. Характеристика каждого этапа деловой беседы.
35. Этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты.
36. Этап начало деловой беседы, цель, задачи и используемые методы для установление контакта.
37. Этап постановки проблемы и передачи информации: цель, методы, результат.
38. Этап аргументации. Характеристика основных методов аргументации.
39. Спекулятивные методы аргументации и противостояние им.
40. Ответ на замечания партнера: характеристика, цель, виды замечаний и реакция на них.
41. Этап принятия решений в деловой беседе: цель, результат, методы и подходы.
42. Понятие и сущность спора.
43. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев).
44. Техники убеждения партнера в споре. Конструктивные цели спора.
45. Особенности критики в споре.
46. Деловые переговоры, характеристика, функции, условия.
47. Этапы деловых переговоров и их содержание.
48. Основные стратегии ведения деловых переговоров, их характеристика.
49. Стили ведения деловых переговоров.
50. Сущность процесса подготовки к деловым переговорам: содержательная и организационная сторона.
51. Этапы проведения переговоров: их характеристика, методы и подходы.
52. Тактические приемы, используемые в деловых переговорах.
53. Манипулятивные приемы, используемые в деловых переговорах.
54. Общая характеристика совещаний и собраний.
55. Виды и типы собраний.
56. Подготовка и проведение совещания.
57. Понятие конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтогена.
58. Структура и типология конфликтов. Причины конфликтов.
59. Процесс конфликта и его этапы: характеристика, цели, задачи, результат.
60. Методы управления конфликтами.
61. Стратегии управления конфликтами.
62. Принципы поведения в конфликте.

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачету  
(теоретическая часть)

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Что называют стилем общения? Перечислите стили общения и проведите их сравнительный анализ.
4. Дайте определение понятию «деловая риторика». Какие принципы речевого воздействия вы знаете?
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
8. В чем заключается «умение слушать»? Назовите основные стили слушания. Перечислите приемы активного слушания. Охарактеризуйте типичные ошибки слушания.
9. Дайте классификацию невербальных средств общения. Назовите функции невербальных средств общения в речи
10. Охарактеризуйте кинесические средства общения. Какова их роль в деловом общении?
11. Что относят к просодическим и экстралингвистическим средствам общения?
12. Перечислите такесические средства общения и укажите их смысловую нагрузку. Какие факторы определяют их выбор? Какое место в общении занимают?
13. Какие проксемические средства общения вам известны? Приведите примеры. Как влияет пространственная организация общения на его эффективность?
14. В чем специфика вербальных коммуникаций?
15. Перечислите основные этапы установления психологического контакта с собеседником. Какие тактические приемы используются на каждом этапе?
16. Охарактеризуйте механизмы воздействия в деловом общении.
17. Что такое спор? Перечислите основные правила ведения спора.
18. Охарактеризуйте полемические приемы, используемые в деловом общении. Какие манипулятивные уловки и приемы спора вы знаете?
19. Дайте определение понятию «конфликт». Какие существуют классификации конфликта? Назовите причины

- возникновения конфликта в процессе общения.
20. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вы знаете?
  21. Дайте определение понятию «деловая беседа» и перечислите ее основные функции. Охарактеризуйте этапы подготовки и проведения деловой беседы.
  22. Что такое «деловые переговоры»? Какие стратегии ведения переговоров вы знаете? Назовите тактические приемы ведения переговоров.
  23. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма? Назовите виды делового письма и правила их оформления.
  24. В чем состоит специфика этики делового общения? Охарактеризуйте этические принципы общения. Каковы современные взгляды на место этики в деловом общении?
  25. Дайте определение понятию «деловой этикет». Перечислите принципы делового этикета.
  26. Назовите основные правила ведения телефонного разговора.
  27. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации? Охарактеризуйте манипулятивные стратегии поведения в деловом общении.
  28. Обозначьте национальную специфику делового этикета и делового общения.
  29. Какова специфика публичного выступления? Перечислите приемы привлечения и поддержания внимания и интереса аудитории.
  30. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?
  31. Какие гендерные особенности поведения проявляются в деловом общении?
  32. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров? Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров. Каковы пути преодоления коммуникативных барьеров?
  33. Охарактеризуйте информационные технологии в деловой коммуникации. Назовите виды электронных коммуникаций.
  34. Назовите основные правила и нормы корпоративной культуры.
  35. Что такое гастрономический этикет? Какие правила гастрономического этикета вы знаете? Назовите принципы организации деловых обедов, ужинов, приемов.
  36. Какие приемы создания имиджа делового человека вы знаете?
- Содержание практических заданий к зачету
1. Расшифровать значение определённых жестов деловых партнеров.
  2. Расшифровать значение определённых поз, занимаемых партнерами в процессе деловой коммуникации.
  3. Составить план делового ужина.
  4. Составить план делового письма.
  5. Проанализировать поведение делового партнёра.
  6. Назвать ошибки в поведении деловых партнёров.
  7. Проанализировать определённую конфликтную ситуацию, возникшую в деловом общении, и предложить разрешения конфликта.

#### 6.4. Критерии оценивания

Владение понятийно терминологическим аппаратом, характеризующим коммуникативные процессы в организации. Знание основных коммуникативных процессов и механизмов в организации и умение применять их на практике. Активность на семинарских занятиях (качество докладов, правильность решения задач).

Доклад:

- соблюдение регламента (10 мин.);
- характер источников (более одного источника);
- подача материала (презентация);
- ответы на вопросы (владение материалом).

Участие в деловых

играх:

- активность;
- аргументированность ответов.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории.
2. Каждый критерий оценки доклада оценивается в 1 балла, максимум 4 балла за доклад.
3. За участие в деловых играх и работе с кейсами баллы начисляются в соответствии со степенью активности и аргументированности ответов (от 1 до 2 баллов).

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

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

| Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Ресурс |
|---------------------|----------|-------------------|--------|
|---------------------|----------|-------------------|--------|

| Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»  |  |   |  | стр. 10 |
|---|--|---|--|---------|
|   | Авторы, составители  | Заглавие  | Издательство, год                                      | Ресурс  |
| Л1.1  | Аппело Ю.  | Agile-менеджмент: Лидерство и управление командами: практическое пособие<br>( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=333710">http://znanium.com/catalog/document?id=333710</a> )   | Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2018                  | ЭБС     |
| Л1.2  | Папкова О.В.   | Деловые коммуникации: учебное пособие<br>( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=171212">http://znanium.com/catalog/document?id=171212</a> )  | Москва : Вузовский учебник, 2017                       | ЭБС     |
| Л1.3  |  | Деловое общение: учебное пособие<br>( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102</a> )   | Москва : Дашков и К, 2018                              | ЭБС     |
| <b>7.1.2. Дополнительная литература</b>   |  |   |  |         |
|   | Авторы, составители  | Заглавие  | Издательство, год                                      | Ресурс  |
| Л2.1  |  | Эффективные коммуникации: практическое пособие<br>( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=333673">http://znanium.com/catalog/document?id=333673</a> )   | Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2018                  | ЭБС     |
| Л2.2  | Кибанов А.Я.,<br>Ворожейкин И. Е.  | Конфликтология: учебник<br>( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=50425">http://znanium.com/catalog/document?id=50425</a> )  | Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017 | ЭБС     |
| Л2.3  | Авдеев В.В.  | Работа с командой: психологические возможности: Практикум: для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности<br>( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=329417">http://znanium.com/catalog/document?id=329417</a> ) | Москва : ООО "КУРС", 2018                              | ЭБС     |
| Л2.4  |  | Эффективные коммуникации: научно-популярное издание<br>( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495605">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495605</a> )  | Москва : Альпина Паблишер, 2018                        | ЭБС     |
| <b>7.1.3. Методические разработки</b>   |  |   |  |         |
|   | Авторы, составители  | Заглавие  | Издательство, год                                      | Ресурс  |
| Л3.1  | Измайлова М.А.   | Деловое общение: учебное пособие<br>( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=370986">http://znanium.com/catalog/document?id=370986</a> )   | Москва : Дашков и К, 2021                              | ЭБС     |
| Л3.2  | Скибицкая И. Ю.,<br>Скибицкий Э. Г.  | Деловое общение: учебник и практикум для вузов<br>( <a href="https://urait.ru/bcode/474135">https://urait.ru/bcode/474135</a> )   | Москва : Юрайт, 2021                                   | ЭБС     |
| <b>7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>  |  |   |  |         |
| Э1  | 1. Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань.<br><a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> .                                   |   |  |         |
| Э2  | 2. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> . |   |  |         |
| <b>7.3 Перечень информационных технологий</b>   |  |   |  |         |
| <b>7.3.1 Программное обеспечение</b>  |  |   |  |         |
| MS Office365  |  |   |  |         |
| Adobe Reader  |  |   |  |         |
| <b>7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</b>  |  |   |  |         |
| Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ( <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a> ) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный. |  |   |  |         |
| Web of Science ( <a href="https://apps.webofknowledge.com">https://apps.webofknowledge.com</a> ) Web of Science : мультидисциплинарная реферативная база данных / компания Thomson Reuters. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.   |  |   |  |         |
| Scopus ( <a href="https://www.scopus.com">https://www.scopus.com</a> ) Scopus : реферативная база данных / Elsevier BV. – URL: <a href="http://www.scopus.com/">http://www.scopus.com/</a> . – Яз. англ. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.  |  |   |  |         |

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

|  |                |
|--|----------------|
| <p>Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>  | <p>стр. 11</p> |
| <p>Для реализации дисциплины используются 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.</p> |                |
| <p>Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.</p>   |                |
| <p>Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования</p>  |                |
| <p>Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета</p>  |                |

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

|   |
|---|
| <p>В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).</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, социальных сетей и т.п.</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> <p>При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.</p> <p>Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.</p> <p>Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения</p> <p>Подготовка вопросов для самостоятельного изучения включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, интернет-ресурсов),</li> <li>- подготовку конспекта ответа и презентации, решение типовых заданий, ответы на контрольные вопросы.</li> </ul> <p>При подготовке вопросов важно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать достаточно широкий диапазон массива информации, провести обзор периодической литературы и специальных изданий,</li> <li>составить каталог Интернет-ресурсов;</li> <li>– представить различные подходы, четко и полно определить рассматриваемые понятия, выявить взаимосвязи понятий и явлений,</li> <li>взаимозависимости и связи с другими вопросами;</li> <li>– грамотно структурировать материал, ясно, четко и логично его излагать, приводить соответствующие примеры из практики, для иллюстрации положений, тезисов и выводов использовать таблицы, схемы, графики, диаграммы;</li> <li>– отработать решение типовых заданий;</li> <li>– подготовить презентацию.</li> </ul> <p>Методические рекомендации по подготовке к тестированию</p> <p>Успешное выполнение тестовых заданий является одним из условий прохождения текущей аттестации по дисциплине. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников. Формами тестовых заданий являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Закрытая (с выбором одного или нескольких заключений).</li> <li>2. Открытая (с заданием вписать самостоятельно правильный ответ).</li> <li>3. На установление правильной последовательности (дат, этапов и т.д.).</li> <li>4. На установление соответствия (авторов их монографиям, терминов их дефинициям и т.д.).</li> </ol> <p>У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Тест выполняется студентами самостоятельно во время лабораторных и (или) практических занятий. Студент имеет возможность самостоятельно готовиться к тестированию.</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 «EIBraile-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 речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные 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.