

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова»
(НГУАДИ)

РПД одобрена
Ученым советом НГУАДИ

протокол № 60 от 27.01.2025

УТВЕРЖДАЮ
Ректор НГУАДИ
_____ Н.В. Багрова

" ____ " _____ 202_ г.

Деловое общение в профессиональной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарных и социально-экономических дисциплин**

Учебный план 42.03.01_2023_РиО_3.plx
Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Профиль креативный продукт в сфере культуры и искусства

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **1 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 36
в том числе:
аудиторные занятия 16
самостоятельная работа 20

Виды контроля в семестрах:
зачеты 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	16 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	20	20	20	20
Итого	36	36	36	36

Программу составил(и):

д. культурологии, профессор кафедры ГиСЭД, Паришуква Г.Б.

Рецензент(ы):

к.п.н., Зав. кафедрой ГИСЭД, Дьячков А.В.

Рабочая программа дисциплины

Деловое общение в профессиональной деятельности

разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512)

составлена на основании учебного плана:

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2025 протокол № 60.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 24.01.2025 г. № 06

Срок действия программы: 2023-2027 уч.г.

Зав. кафедрой Дьячков А.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины - формирование коммуникационных компетенций современного человека, способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; подготовка профессионала в области музеологии к участию в деловом общении для различных деловых целей
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	ФТД
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Иностранный язык
2.1.2	Учебная практика. Профессионально-ознакомительная практика
2.1.3	Русский язык и культура речи
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Право
2.2.3	Производственная практика. Преддипломная практика

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:

Уровень 1	особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
-----------	---

Уметь:

Уровень 1	осуществлять основные коммуникационные правила и алгоритмы в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
-----------	---

Владеть:

Уровень 1	опытом составления базовых деловых документов
-----------	---

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	УК-4.1.1 Государственный(е) язык(и).
3.1.2	УК-4.1.2 Язык делового документа.
3.1.3	УК-4.1.3 Способы вербальных и невербальных коммуникаций в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия .
3.1.4	УК-4.1.4 Современные технологии деловой коммуникации с отечественными и иностранными специалистами.
3.1.5	УК-4.1.5 Базовые языковые средства, стили и нормы литературного языка, критерии правильности, композиционной оформленности и логичности речи.
3.2	Уметь:
3.2.1	УК-4.2.1 Применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.
3.2.2	УК-4.2.2 Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.
3.3	Владеть:
3.3.1	УК-4.3.1 Навыками коммуникаций с иностранными делегациями и с ведущими специалистами в сфере креативных индустрий в рамках деловых программ, творческих мероприятий, круглых столов.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Социальные (деловые коммуникации)					

1.1	Понятие социальных коммуникаций, социального общения, кооперации с коллегами /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.2 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.2	Понятие межкультурных (кросскультурных) коммуникаций во взаимодействии со специалистами смежных областей /Лек/	6	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.3	Особенности устной и письменной деловой коммуникации в управлении малыми и творческими кооперативами /Лек/	6	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.4	Особенности современных электронных форм общения /Лек/	6	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.5	Модели системы внутренних коммуникаций предприятия/организации /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.6	Модели системы внешних коммуникаций предприятия/организации /Лек/	6	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.7	Организационная культура, организационная диагностика /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.8	Деловая беседа. Переговоры /Ср/	6	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.9	Деловая переписка. Телефонный разговор /Ср/	6	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
1.10	Работа с жалобами /Ср/	6	6	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
	Раздел 2. Согласование и защита проектов					
2.1	Планирование и согласование проектов в органах государственной власти и местного самоуправления /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
2.2	Деловая этика и деловой этикет /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
2.3	Документы делового характера для вышестоящих организаций /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
2.4	Внутренний документооборот организации /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	
2.5	Внешние коммуникации предприятия в Интернет. Нэтикет (правила поведения в сети Интернет) /Лек/	6	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1	

2.6	Стрессовые ситуации. Конфликты в деловом общении /Ср/	6	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.4 Э1
2.7	Публичное выступление /Ср/	6	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1
2.8	Правила проведения публичных дискуссий. Дебаты /Ср/	6	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.4 Э1
2.9	по всем темам и разделам дисциплины /Зачёт/	6	0	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.3Л2.9 Л2.8 Л2.7 Л2.6 Л2.1 Л2.5 Л2.4 Э1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Описание критериев и шкал оценивания сформированности компетенций в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Компетенция не сформирована (неудовлетворительно, 0-30 баллов): У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.

Пороговый уровень (удовлетворительно, 31-50 баллов): Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень даёт общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач.

Базовый уровень (хорошо, 51-80 баллов): Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам.

Продвинутый уровень (отлично, 81-100 баллов): Компетенция сформирована на продвинутом уровне. Продвинутый уровень предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Контрольная работа – Выполнение письменной работы по теме/разделу дисциплины, представленной преподавателем. Объем работы, а также требования к содержанию и оформлению работы выставляются преподавателем.

Пример задания: На основе анализа различных источников информации, в письменном виде дайте не менее двух определений терминов «коммуникация», «деловая коммуникация», «деловое общение», «деловая этика» «деловой этикет» и «нетикет».

Контроль самостоятельной работы обучающихся: темы конкретных сценариев, которые должен подготовить обучающийся

1. Деловая беседа
2. Переговоры
3. Деловая переписка.
4. Телефонный разговор
5. Работа с жалобами
6. Стрессовые ситуации
7. Конфликты в деловом общении
8. Публичное выступление
9. Дебаты

Промежуточная аттестация – зачет

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности»:

1. Раскройте понятие коммуникации и проанализируйте ее социальный характер. Как коммуникация влияет на взаимодействие в профессиональной среде?
2. Охарактеризуйте основные модели коммуникации — кибернетическую, циркулярную и линейную. В чем заключаются их основные отличия, и в каких профессиональных ситуациях целесообразно применять каждую из них?
3. Объясните суть симметричной модели коммуникации Ньюкомба и проанализируйте, как она отражает процессы взаимодействия между участниками делового общения.

4. Перечислите и опишите виды коммуникационных технологий, используемых в профессиональной деятельности. Как они способствуют эффективному обмену информацией?
5. Рассмотрите основные формы деловой коммуникации. Как выбирается форма коммуникации в зависимости от целей и контекста профессионального взаимодействия?
6. Дайте определение профессиональной этике и исследуйте ее значение в формировании делового имиджа и установлении доверия между партнерами.
7. Проанализируйте современные нормы деловой этики. Каким образом эти нормы отражают изменения в обществе и требования к профессиональному поведению?
8. Опишите направления внешней коммуникации предприятия. Какие задачи решаются через внешние коммуникационные стратегии и как они влияют на репутацию организации?
9. Выделите основные объекты внешних коммуникативных контактов предприятия и объясните их роль в развитии бизнеса и поддержании партнерских отношений.
10. Исследуйте специфику коммуникаций между предприятиями (B2B). Какие особенности общения и взаимодействия характеризуют этот вид коммуникации?
11. Охарактеризуйте особенности коммуникаций «бизнес-потребитель» (B2C). Каковы ключевые принципы установления и поддержания эффективных коммуникаций с конечными потребителями?
12. Раскройте специфику коммуникаций «бизнес-правительство» (B2G). Какие факторы влияют на успешное взаимодействие с государственными структурами?
13. Исследуйте особенности и цели внутренней коммуникации в фирме. Как внутренние коммуникации способствуют единству и эффективности сотрудников?
14. Проанализируйте цели организационных коммуникаций и их значение для достижения стратегических задач предприятия.
15. Оцените роль коммуникации в повышении эффективности бизнеса. Как грамотное деловое общение воздействует на результаты работы и успешность организации?
16. Рассмотрите виды и модели организации системы внутренних коммуникаций. Какие подходы к построению таких систем являются наиболее эффективными в современных условиях?
17. Перечислите каналы внутренних коммуникаций фирмы и объясните, как выбор каналов влияет на качество и скорость передачи информации.
18. Опишите структуру и функции системы внутренних коммуникаций предприятия. Как система способствует координации и мотивации сотрудников?
19. Дайте определение понятия деловой беседы и проанализируйте ее роль в профессиональном взаимодействии.
20. Исследуйте связь деловой этики и эффективности бизнеса. Каким образом соблюдение этических норм влияет на успех и устойчивость организации?
21. Раскройте понятие деловой беседы, выделите ее основные формы и содержание. Как правильно строить содержание беседы для достижения деловых целей?
22. Охарактеризуйте типы собеседников в деловом общении. Какие особенности нужно учитывать при взаимодействии с разными типами личностей?
23. Объясните понятие деловых переговоров и составьте карту переговоров, включающую подготовку, стратегию и ключевые этапы процесса.
24. Проанализируйте понятие сетевого этикета как формы современной деловой этики (нетикет). Как эти правила влияют на коммуникацию в цифровой профессиональной среде?

5.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация может проводиться в очной форме и (или) с применением дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по образовательным программам высшего образования НГУАДИ имени А.Д. Крячкова.

Зачёт – это форма итогового контроля, указанная в учебном плане, которая предусматривает оценивание освоения обучающимся материалов учебной дисциплины на основании результатов обучения в семестре.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Шибяев Д. В.	Правовое регулирование электронного документооборота: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2016
Л1.2	Короткий С. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019
Л1.3	Асташина, О. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2021

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.4	Бабаева, Т. Б.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2020
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кругалевич М. Г.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015
Л2.2	Деревянкин Е. В.	Деловое общение: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015
Л2.3	Богданова Ю. З.	Тренинг профессионально-ориентированных риторике, дискуссии и общения: практикум	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018
Л2.4	Федорова, Н. Н.	Речевая коммуникация и деловое общение: практикум	Сочи: Сочинский государственный университет, 2020
Л2.5	Бабаева А. В., Мамина Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис, 2019
Л2.6	Дивакова М. В., Морозова С. М.	Деловой русский язык	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2011
Л2.7	Решетникова Е. В.	Деловая риторика: учебное пособие	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2014
Л2.8	Бажданова Ю. В.	Этика и психология деловых отношений: хрестоматия	Москва: Евразийский открытый институт, 2011
Л2.9	Медведева Н.В., Фоминых Л.С.	Русский язык для бакалавров и магистров. Трудные вопросы языковых разделов. Часть 2: учебно-методическое пособие	Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	ЭОР НГУАДИ по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности» - Режим доступа: https://portal.nsuada.ru		
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
7.3.1.1	Windows 7 – операционная система, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader DC, PowerPoint Viewer, Kaspersky Endpoint Security 10, 7-Zip x64		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
7.3.2.1	Электронная библиотечная система «IPRbooks» – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/		
7.3.2.2	Elibrary.ru: научная электронная библиотека – Режим доступа: https://elibrary.ru/		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ.
7.2	Аудитория для самостоятельной работы, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ.

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

Требования к самостоятельным/контрольным работам: Работы сдаются преподавателю через ЭИОС НГУАДИ (https://portal.nsuada.ru/) согласно учебному графику.	
Методические рекомендации обучающимся по организации самостоятельной работы Самостоятельная работа является видом учебной деятельности обучающегося, который осуществляется во внеаудиторное время. Целью самостоятельной работы является углублённое усвоение учебного материала, развитие способностей, творческой активности, проявление индивидуального интереса к изучению отдельных тем и вопросов дисциплины. В процессе самостоятельной работы у обучающегося могут возникнуть вопросы, уяснить которые необходимо, используя индивидуальные консультации с преподавателем, указанные в РПД источники литературы и другие материалы. Образовательные технологии самостоятельной работы включают в себя: • проработку рекомендуемой литературы по темам программы; доработку конспектов лекций, работу с учебно-	

методическими материалами по дисциплине.

- предварительное ознакомление с темой занятий лекционного типа (лекцией и иными учебными занятиями, предусматривающими преимущественную передачу учебной информации), в соответствии с учебно-тематическим планом, позволяет лучше усвоить материал будущего занятия, разобраться в проблемных вопросах, активно работать на занятиях;
- проведение обучающимся самоконтроля усвоения тем дисциплины путём решения тестов, задач, заданий и упражнений, ответов на контрольные вопросы, содержащихся в оценочных и методических материалах по дисциплине.

В инклюзивном образовании по образовательным программам ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств имени А.Д. Крячкова» одними из основных условий сопровождения обучающихся с инвалидностью и особыми образовательными потребностями являются подготовленный педагогический состав, прошедший повышение квалификации по программе «Инклюзивное образование в образовательной организации высшего образования», владеющий методиками и приемами обучения и адаптации, возможности тьюторского сопровождения обучения куратором группы.

Для лиц с нарушением слуха в рамках образовательной программы используются возможности визуального представления кратких материалов лекций в формате презентаций, в которых в удобной и адаптированной верстке представлены краткие материалы дисциплин. Учебная аудитория, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием, при необходимости- персональными компьютерами (в комплекте) с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ

Для лиц с нарушением зрения в рамках образовательной программы с использованием электронной информационной образовательной среды (ЭИОС) ФГБОУ ВО НГУАДИ имеет версию сайта с минимальным уровнем доступности (А).

Согласно ГОСТ Р 52 872 – 2012 «Требования доступности интернет-ресурсов для инвалидов по зрению»

Специфика преподаваемых дисциплин гуманитарного цикла на кафедре ГиСЭД не предполагает адаптации учебных материалов для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ОДА).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова»**
(НГУАДИ)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины (практики)

Деловое общение в профессиональной деятельности

Учебный план: 42.03.01_2023_РиО.plx

Направление подготовки (специальность): 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль: Реклама и связи с общественностью в креативных индустриях

Составитель: профессор кафедры ГиСЭД,
доктор культурологии Г.Б. Паршукова

Рассмотрен и рекомендован
для использования в учебном процессе
на заседании кафедры Гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол от 24.01.2025 № 6
Зав. кафедрой ГиСЭД Дьячков А.В.

Новосибирск 2025

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Целью текущего контроля (ТК) и промежуточной аттестации (ПА) является контроль освоения запланированных по дисциплине знаний и умений, направленных на формирование у обучающихся компетенций в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Код компетенции	Код и наименование индикаторов компетенций
УК-4	УК-4.1.1 Государственный(е) язык(и) УК-4.1.2 Язык делового документа УК-4.1.3 Способы вербальных и невербальных коммуникаций в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1.4 Современные технологии деловой коммуникации с отечественными и иностранными специалистами УК-4.1.5 Базовые языковые средства, стили и нормы литературного языка, критерии правильности, композиционной оформленности и логичности речи УК-4.2.1 Применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-4.2.2 Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках УК-4.3.1 Навыками коммуникаций с иностранными делегациями и с ведущими специалистами в сфере креативных индустрий в рамках деловых программ, творческих мероприятий, круглых столов.

2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Оценочное средство 1: Дискуссия, направленная на выполнение практических заданий (УК-4)

Оценивание направлено на проверку умения применять навыки делового общения в практических ситуациях, анализ коммуникативных ошибок и составление эффективных речевых конструкций.

Задание 1.

Сформулировать фразы вежливого отказа по ситуациям:

Ситуация 1. Отказ клиенту в выполнении проекта.

Ситуация 2. Отказ начальнику остаться на сверхурочную работу.

Задание 2.

Проанализировать фрагмент видео, указать репрезентованные коммуникационные ошибки. Дать рекомендации участникам по преодолению коммуникативного барьера.

Задание 3.

Составить скрипт телефонного разговора с клиентом с целью добиться продления срока выполнения проекта.

Критерии оценивания дискуссии:

Задание 1. Формулировка фраз вежливого отказа

Критерии	Балл	Описание
Полнота и уместность фраз	40	адекватное отражение сути отказа в каждой ситуации, корректность по контексту
Вежливость и дипломатичность	40	использование корректного, профессионального языка и выражений
Ясность и четкость изложения	20	фразы должны быть понятны и однозначны, без двусмысленностей
ИТОГО	100	

Задание 2. Анализ видео на коммуникационные ошибки

Критерии	Балл	Описание
Выявление ошибок	30	точность и полнота определения коммуникативных ошибок
Обоснование рекомендаций	30	логичность и практичность предложенных способов преодоления барьеров
Аргументация и использование терминологии	40	корректное применение профессиональных терминов
ИТОГО	100	

Задание 3. Составление скрипта телефонного разговора

Критерии	Балл	Описание
Структурированность скрипта	40	наличие приветствия, основной части, аргументации, просьбы и завершения
Речевая корректность	20	соблюдение норм делового общения, вежливость, позитивный тон
Цель коммуникации	40	эффективность скрипта в достижении цели (продление срока)
ИТОГО	100	

Итоговая оценка выставляется как среднее арифметическое всех баллов за выполненные задания.

Оценочное средство 2: Письменная практическая работа (УК-4)

Письменная практическая работа выполняется на занятии, ответ оформляется в виде текстового файла.

Тема письменной практической работы: на основе опросника ОСАІ определить и подробно описать с аргументацией организационную культуру своей учебной группы/семьи/компании друзей/места практики/другого сообщества.

Общие требования к оформлению текста:

- Межстрочный интервал 1,5.
- Шрифт – Times New Roman или Arial, размер основного текста – 14 pt, заголовков – 16 pt, для сносок и примечаний – 10 pt.
- Поля: верхнее, левое и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм.
- Текст должен быть выровнен по ширине.
- Абзацный отступ задается специальной настройкой (отступ первой строки).
- Используется автоматическая расстановка переносов.
- Слова разделяются одним пробелом.
- Каждая страница нумеруется, номер ставится внизу страницы по центру или снаружи.
- Таблицы создаются средствами текстового редактора, а не вручную.
- Списки оформляются с помощью средств текстового редактора (маркированные или нумерованные списки).

Требования к оформлению текстового файла:

- Имя файла должно быть информативным и отражать содержание работы.
- Формат файла – Word .doc или .docx

Критерии оценивания письменной практической работы:

Критерии	Балл	Описание
Правильность ответа	20	Соответствие содержания работы заданию, отсутствие фактических ошибок.
Глубина анализа темы	15	Исследование темы в контексте исторических, социокультурных, экономических и прочих факторов.
Структурность и логика изложения	15	Четкая композиция: введение, основная часть, выводы. Логичная подача материала.
Аргументация и использование источников	20	Использование научных, статистических и практических данных, ссылки на авторитетные источники.
Критическое осмысление и оригинальность	15	Способность анализировать тему, делать самостоятельные выводы, предлагать новые идеи.
Оформление и грамотность	15	Соответствие академическим требованиям, ясность и доступность изложения, грамотность, корректность цитирования.
ИТОГО	100	

3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Зачет – вид промежуточной аттестации, в результате которого обучающийся

получает оценку «зачтено» или «не зачтено». Основой для определения оценки на зачете служит объём и уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Зачет по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности» проводится очно в устной форме по вопросам.

Список вопросов к зачету по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности»

1. Раскройте понятие коммуникации и проанализируйте ее социальный характер. Как коммуникация влияет на взаимодействие в профессиональной среде?
2. Охарактеризуйте основные модели коммуникации — кибернетическую, циркулярную и линейную. В чем заключаются их основные отличия, и в каких профессиональных ситуациях целесообразно применять каждую из них?
3. Объясните суть симметричной модели коммуникации Ньюкомба и проанализируйте, как она отражает процессы взаимодействия между участниками делового общения.
4. Перечислите и опишите виды коммуникационных технологий, используемых в профессиональной деятельности. Как они способствуют эффективному обмену информацией?
5. Рассмотрите основные формы деловой коммуникации. Как выбирается форма коммуникации в зависимости от целей и контекста профессионального взаимодействия?
6. Дайте определение профессиональной этике и исследуйте ее значение в формировании делового имиджа и установлении доверия между партнерами.
7. Проанализируйте современные нормы деловой этики. Каким образом эти нормы отражают изменения в обществе и требования к профессиональному поведению?
8. Опишите направления внешней коммуникации предприятия. Какие задачи решаются через внешние коммуникационные стратегии и как они влияют на репутацию организации?
9. Выделите основные объекты внешних коммуникативных контактов предприятия и объясните их роль в развитии бизнеса и поддержании партнерских отношений.
10. Исследуйте специфику коммуникаций между предприятиями (B2B). Какие особенности общения и взаимодействия характеризуют этот вид коммуникации?
11. Охарактеризуйте особенности коммуникаций «бизнес-потребитель» (B2C). Каковы ключевые принципы установления и поддержания эффективных коммуникаций с конечными потребителями?
12. Раскройте специфику коммуникаций «бизнес-правительство» (B2G). Какие факторы влияют на успешное взаимодействие с государственными структурами?
13. Исследуйте особенности и цели внутренней коммуникации в фирме. Как внутренние коммуникации способствуют единству и эффективности сотрудников?
14. Проанализируйте цели организационных коммуникаций и их значение для достижения стратегических задач предприятия.
15. Оцените роль коммуникации в повышении эффективности бизнеса. Как грамотное деловое общение воздействует на результаты работы и успешность организации?
16. Рассмотрите виды и модели организации системы внутренних коммуникаций. Какие

подходы к построению таких систем являются наиболее эффективными в современных условиях?

17. Перечислите каналы внутренних коммуникаций фирмы и объясните, как выбор каналов влияет на качество и скорость передачи информации.
18. Опишите структуру и функции системы внутренних коммуникаций предприятия. Как система способствует координации и мотивации сотрудников?
19. Дайте определение понятия деловой беседы и проанализируйте ее роль в профессиональном взаимодействии.
20. Исследуйте связь деловой этики и эффективности бизнеса. Каким образом соблюдение этических норм влияет на успех и устойчивость организации?
21. Раскройте понятие деловой беседы, выделите ее основные формы и содержание. Как правильно строить содержание беседы для достижения деловых целей?
22. Охарактеризуйте типы собеседников в деловом общении. Какие особенности нужно учитывать при взаимодействии с разными типами личностей?
23. Объясните понятие деловых переговоров и составьте карту переговоров, включающую подготовку, стратегию и ключевые этапы процесса.
24. Проанализируйте понятие сетевого этикета как формы современной деловой этики (нетикет). Как эти правила влияют на коммуникацию в цифровой профессиональной среде?

Критерии оценивания устного ответа:

- 1) правильность ответа (отсутствие фактических ошибок) (максимальное количество баллов – 25);
- 2) полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий) (максимальное количество баллов – 25);
- 3) обоснованность ответа (наличие аргументов) (максимальное количество баллов – 25);
- 4) логика изложения ответа (правильная последовательность изложения материала) (максимальное количество баллов – 25).

Критерии выставления оценки:

Не сформирована 0-30 баллов	Пороговый уровень 31-50 баллов	Базовый уровень 51-80 баллов	Продвинутый уровень 81-100 баллов
Не зачтено	Зачтено		
Компетенция не сформирована. У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в	Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов	Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным	Компетенция сформирована на продвинутом уровне. Продвинутый уровень предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать

выполнении предусмотренных программой практических заданий.	профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач	алгоритмам, правилам и методикам	профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении
---	--	----------------------------------	--