

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Ярославский филиал Финуниверситета

**Кафедра «Государственное и муниципальное управление и ме-
диакommunikации»**

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор АО
«Городской телеканал»



С.Н. Гончаров

«11» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор Ярославского филиала
Финансового университета при
Правительстве Российской Федерации



В.А. Кваша

«18» июня 2024 г.

Автор: И.В. Шустина

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлению подготовки
42.03.02 «Журналистика»,
профиль «Журналистика и медиатехнологии»
(очная форма обучения)

*Рекомендовано Ученым советом Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 14 от 18.06.2024)*

*Одобрено кафедрой «Государственное и муниципальное управление и медиа-
коммуникации»
(протокол № 11 от 11.06.2024)*

Ярославль 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины.....	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)	4
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Учебно-тематический план	6
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	9
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	9
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	10
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	13
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	13
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.....	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	21

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б.1.1.3.3. «Деловые коммуникации»

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает формирование следующих компетенций.

Таблица 1 – Структура планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесённые с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ОПК-4	Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории в профессиональной деятельности	1. Соотносит социологические данные с запросами и потребностями общества и отдельных аудиторных групп	<i>Знает:</i> законы и правила построения коммуникации с учетом ситуации общения <i>Умеет:</i> анализировать профессиональную коммуникацию с учетом специфики целевой аудитории
		2. Учитывает основные характеристики целевой аудитории при создании журналистских текстов и (или) продуктов	<i>Знает:</i> основные способы определения психографического и демографического портрета адресата <i>Умеет:</i> выстраивать профессиональную коммуникацию с учетом особенностей адресата
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	<i>Знает:</i> правила речевого этикета <i>Умеет:</i> создавать основные жанры официально-делового стиля с учетом требований к официально-деловой коммуникации
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового делового стиля и речевого этикета.	<i>Знает:</i> правила и законы бесконфликтного общения <i>Умеет:</i> выстраивать устную деловую коммуникацию в соответствии правилами и законами бесконфликтного общения.
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	<i>Знает:</i> требования к языку и стилю деловой переписки <i>Умеет:</i> создавать разные типы документов в соответствии с предъявляемыми к ним требованиями
		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации.	<i>Знает:</i> лексико-грамматические и стилистические ресурсы русского языка. <i>Умеет:</i> добиваться профессио-

		сийской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	нальных задач в ходе организации коммуникации с использованием всего лингвистического потенциала русского языка.
		5. Использует иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.	<i>Знает:</i> особенности вербальных и невербальных средств коммуникации. <i>Умеет:</i> организовать межличностное деловое общение на иностранном языке с использованием вербальных и невербальных инструментов.
		6. Реализует на иностранном языке коммуникативные намерения устно и письменно, используя современные информационно-коммуникационные технологии.	<i>Знает:</i> современные информационно-коммуникативные технологии устного и письменного характера. <i>Умеет:</i> реализовать коммуникативные намерения в ходе вербальной и текстовой коммуникации на иностранном языке
		7. Использует приемы публичной речи и делового и профессионального дискурса на иностранном языке.	<i>Знает:</i> правила организации профессионального дискурса на иностранном языке. <i>Умеет:</i> участвовать в профессиональном дискурсе на иностранном языке.
		8. Демонстрирует владения основами академической коммуникации и речевого этикета изучаемого иностранного языка.	<i>Знает:</i> речевой этикет и специфику академической коммуникации на иностранном языке. <i>Умеет:</i> организовывать научно-академическую коммуникацию на иностранном языке.
		9. Умеет грамотно и эффективно пользоваться иноязычными источниками информации.	<i>Знает:</i> специфику организации и реализации иностранных источников информации <i>Умеет:</i> использовать иностранные источники информации в коммуникативных целях.
		10. Продуцирует на иностранном языке письменные речевые произведения в соответствии с коммуникативной задачей	<i>Знает:</i> правила орфографии и грамматики иностранного языка, а также особенности организации текстовой речи. <i>Умеет:</i> добиваться целей в организации коммуникации на иностранном языке

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной общепрофессионального цикла обязательной части образовательной программы по направлению 42.03.02 Журналистика, профиль «Журналистика и медиа-технологии», очная форма обучения.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академи-

ческих часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Таблица 2 – Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр (модуль) 1 в (часах)	Семестр (модуль) 2 в (часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	53.е./180 ч.	72	108
<i>Контактная работа – Аудиторные занятия</i>	<i>62</i>	<i>34</i>	<i>28</i>
<i>Лекции</i>	<i>28</i>	<i>16</i>	<i>12</i>
<i>Семинары, практические занятия</i>	<i>34</i>	<i>18</i>	<i>16</i>
Самостоятельная работа	118	38	80
Вид текущего контроля		Домашнее творческое задание	Домашнее творческое задание
Вид промежуточной аттестации		зачет	экзамен

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникативная ситуация

Понятие коммуникативной ситуации. Составляющие коммуникативной ситуации. Виды общения в зависимости от компонентов коммуникативной ситуации

Тема 2. Законы, правила и принципы бесконфликтного общения

Законы общения: законы бесконфликтного общения, законы эффективного общения. Принципы бесконфликтного общения (принцип благоприятной самоподачи, принцип терпимости к собеседнику, принцип минимизации негативной информации). Правила бесконфликтного общения.

Тема 3. Этикет как компонент коммуникации

Этикет. Речевой этикет, особенности русского речевого этикета. Речевые этикетные жанры, требования к их структуре и оформлению. Национальные особенности делового этикета: правила ведения переговоров, этикет делового костюма, этикет деловых подарков, требования к визиткам.

Тема 4. Виды речевой деятельности

Слушание, виды слушания, правила слушания. Говорение. Требования к вербальному и невербальному поведению. Чтение, виды чтения, способы хранения информации. Письмо, требование к письменным текстам.

Тема 5. Информирование и воздействие как основа коммуникации Виды речевого воздействия. Вербальные и невербальные средства воздействия. Выбор вербальных и невербальных средств речевого воздействия в зависимости от компонентов речевой ситуации.

Тема 6. Устная и письменная коммуникация в научно-учебной сфере

Требования к речевому поведению участников коммуникации в науч-

но-учебной сфере. Особенности устной коммуникации: правила речевого поведения делающего реферативное сообщение, научный доклад, выступающего на научной дискуссии. Особенности письменной научной коммуникации.

Тема 7. Устная и письменная коммуникация в официально-деловой сфере

Требования к речевому поведению участников коммуникации в официально-деловой сфере. Особенности устной коммуникации. Правила ведения деловых телефонных переговоров. Правила поведения на собеседовании с работодателем. Правила проведения совещания. Особенности письменной коммуникации. Деловая переписка (организационные, распорядительные, информационно-справочные документы). Требования к написанию служебных писем. Правила оформления личных деловых бумаг.

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 3 – Содержание учебно-тематического плана изучения дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
		Всего	Аудиторная работа				Само- стоя- тельная работа	
			Об- щая	Лекции	Семи- нары и практи- ческие занятия	Занятия в интерактив- ных формах		
1	Тема 1. Коммуни- кативная ситуация.	16	8	4	4	2	8	Опрос, выполне- ние зада- ний
2	Тема 2. Законы, правила и принци- пы бесконфликт- ного общения	18	8	4	4	2	10	Опрос, выполне- ние зада- ний
3	Тема 3. Этикет как компонент комму- никации	20	10	4	6	2	10	Опрос, выполне- ние зада- ний
4	Тема 4. Виды рече- вой деятельности	18	8	4	4	2	10	Опрос, выполне- ние зада- ний
5	Тема 5. Информа- рование и воздей- ствие как основа коммуникации	18	8	4	4	2	10	Опрос, выполне- ние зада- ний
6	Тема 6. Устная и письменная ком- муникация в науч- но-учебной сфере	26	8	4	4	4	18	Опрос, выполне- ние зада- ний
7	Тема 7. Устная и письменная ком- муникация в офи- циально-деловой	64	12	4	8	8	52	Опрос, выполне- ние зада- ний

	сфере							
	В целом по дисциплине	180	62	28	34	20	118	
	Итого в %		100			32		

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4 – Темы дисциплины, формы проведения и содержание семинаров и практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Коммуникативная ситуация.	Вопросы к практическому занятию 1. Что входит в понятие коммуникативной ситуации? 2. Какие параметры адресата следует учитывать, чтобы выстроить эффективную коммуникацию? 3. Как разграничивать официальное и неофициальное общение? 4. Какова цель коммуникации? Как цель определяет способ предъявления информации? 5. Какие виды общения выделяют? 6. В чем особенности контактного и дистанционного общения? Какие сложности возникают при дистанционном общении? 7. Как вид общения влияет на характер коммуникации? <i>Рекомендуемые источники: раздел 8: 1-6; раздел 9: 1-8.</i>	Опрос, выполнение заданий
Тема 2. Законы, правила и принципы бесконфликтного общения	Вопросы к практическому занятию 1. Какие законы называются законами бесконфликтного общения? 2. Какие законы относятся к законам эффективного общения? 3. В чем заключается закон адресации? 4. Как действует закон этической ответственности? 5. Что предусматривает закон эмоционального реагирования? 6. Как влияет закон этикетной выверенности на результат общения? 7. Что предполагает принцип благоприятной самоподачи? 8. Какие правила обеспечивают реализацию принципа благоприятной самоподачи? 9. Что предполагает принцип терпимости к собеседнику? 10. Какие правила обеспечивают реализацию принципа терпимости к собеседнику? 11. Что предполагает принцип минимизации негативной информации? 12. Какие правила обеспечивают реализацию принципа минимизации негативной информации? <i>Рекомендуемые источники: раздел 8: 1-6; раздел 9: 1-8.</i>	Опрос, выполнение заданий
Тема 3. Этикет как компонент коммуникации	Вопросы к практическому занятию 1. Что включает в себя понятие речевого этикета? 2. Как давно существует речевой этикет? Как он менялся? 3. Какие функции выполняет речевой этикет?	Опрос, выполнение заданий

	4. Что относят к формулам речевого этикета? Как их выбор зависит от коммуникативной ситуации? 5. Какие речевые жанры встречаются в нашей жизни чаще? 6. Как строится жанр просьбы? 7. Как строится жанр отказа? 8. Как строится жанр извинения? 9. Какие требования существуют к жанру официального и неофициального поздравления? 10. Каковы особенности русского делового этикета? 11. Как национальные особенности влияют на деловой этикет народа? <i>Рекомендуемые источники: раздел 8: 1-6; раздел 9: 1-8.</i>	
Тема 4. Виды речевой деятельности	Вопросы к практическому занятию 1. Какой вид речевой деятельности самый активный в жизни человека? 2. Почему люди слушают невнимательно? 3. Какие виды слушания существуют? Чем определяется их выбор? 4. Каковы правила внимательного слушания? 5. Какие требования предъявляются к вербальному поведению говорящего? 6. Какие требования предъявляются к невербальному поведению говорящего? 7. Какие виды чтения существуют? От чего зависит выбор вида чтения? 8. Какие существуют способы хранения прочитанной информации? Чем определяется выбор способа? 9. Какие требования к письму как виду деятельности выделяют? Почему необходимо соблюдать эти требования? <i>Рекомендуемые источники: раздел 8: 1-6; раздел 9: 1-8.</i>	Опрос, выполнение заданий
Тема 5. Информирование и воздействие как основа коммуникации	Вопросы к практическому занятию 1. В каких ситуациях мы используем информирование? 2. Какие правила информирования существуют? 3. В каких коммуникативных ситуациях мы используем воздействие? 4. Какие виды речевого воздействия существуют? 5. Чем определяется выбор вида речевого воздействия? 6. Какие средства речевого воздействия вы знаете? <i>Рекомендуемые источники: раздел 8: 1-6; раздел 9: 1-8.</i>	Опрос, выполнение заданий
Тема 6. Устная и письменная коммуникация в научно-учебной сфере	Вопросы к практическому занятию 1. В чем специфика лингвистических и экстралингвистических параметров научного общения? 2. Какие существуют разновидности научного стиля? Чем они отличаются? В какой ситуации какая разновидность используется? 3. Какие требования к созданию письменного научного текста следует соблюдать? 4. Какие обязательные компоненты составляют научный аппарат исследования? 5. Какие правила предъявления научной информации нужно соблюдать в устной коммуникации? 6. Какие правила ведения научной дискуссии суще-	Опрос, выполнение заданий

	ствуют? Почему нужно им следовать?	
	Рекомендуемые источники: раздел 8: 1-6; раздел 9: 1-8.	
Тема 7. Устная и письменная коммуникация в официально-деловой сфере	Вопросы к практическому занятию 1. В чем специфика лингвистических и экстралингвистических параметров официально-делового общения? 2. Какие правила ведения телефонных деловых переговоров существуют? Какие фразы-табу вы знаете? Почему их нельзя использовать в деловой телефонной коммуникации? 3. Какие правила подготовки к собеседованию по трудоустройству существуют? Какие правила поведения во время собеседования следует соблюдать? 4. Что такое документ? Какими свойствами он обладает? 5. Какие реквизиты вы знаете? Где зафиксированы правила их оформления? 6. Какие функции выполняет документ? 7. На какие группы делятся документы? Чем объясняется выделение данных групп? 8. Какие документы входят в организационные? 9. Какие правила написания служебного письма существуют? 10. Что следует помнить при написании объяснительной записки? 11. Какие виды протокола существуют? Чем обусловлен выбор каждого из них? Каковы правила написания протокола? 12. Какие документы относятся к личным деловым бумагам? 13. Какие требования существуют к написанию резюме? Рекомендуемые источники: раздел 8: 1-6; раздел 9: 1-8.	Опрос, выполнение заданий

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

К внеаудиторным формам самостоятельной работы студентов относятся:

- подготовка к семинарскому занятию;
- выполнение домашнего творческого задания;
- подготовка к зачету, экзамену.

На семинарских занятиях все студенты должны принимать активное участие в обсуждении изучаемых вопросов и уметь демонстрировать знание практического материала. При выступлении, студентам необходимо аргументировано излагать свою позицию, подкреплять ее конкретными данными, уметь обобщать, аргументировать и систематизировать статистические данные.

На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

Таблица 5 – Темы дисциплины, изучаемые вопросы и формы внеауди-

торной самостоятельной работы

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Коммуникативная ситуация.	1. К чему может привести неполное информирование об адресате в ситуации профессионального общения? 2. Какие ошибки возникают в ситуации делового дистанционного общения? Чем они вызваны?	Изучение учебной литературы. Подготовка к опросу. Подготовка к интерактивным занятиям.
Тема 2. Законы, правила и принципы бесконфликтного общения	1. Какие законы бесконфликтного общения должен знать каждый человек и почему? 2. Как знание законов, правил и принципов общения помогает в профессиональной деятельности?	Изучение учебной литературы. Подготовка к опросу. Подготовка к интерактивным занятиям.
Тема 3. Этикет как компонент коммуникации	1. Как этикет влияет на характер делового общения? 2. Почему деловому этикету уделяется большое внимание в разных странах? 3. Нужно ли вводить дресс-код в университеты? Почему?	Изучение учебной литературы. Подготовка к опросу. Подготовка к интерактивным занятиям.
Тема 4. Виды речевой деятельности	1. Какой вид речевой деятельности является самым сложным? Почему? 2. Как меняется соотношение видов речевой деятельности с появлением гаджетов? Меняется ли при этом качество общения? 3. Какие причины невнимательного слушания существуют? Какие из них можно устранить? Как? 4. Что является самым сложным в говорении? 5. Можно ли согласиться с точкой зрения, что современный человек не умеет читать? Почему?	Изучение учебной литературы. Подготовка к опросу. Подготовка к интерактивным занятиям.
Тема 5. Информирование и воздействие как основа коммуникации	1. Почему важно владеть разными видами речевого воздействия? 2. Какие виды речевого воздействия наиболее частотны в деловой коммуникации? В бытовом общении?	Изучение учебной литературы. Подготовка к опросу. Подготовка к интерактивным занятиям.
Тема 6. Устная и письменная коммуникация в научно-учебной сфере	1. Как вы относитесь к тому, что научный текст приобретает черты разговорности? 2. Почему современный образованный человек должен владеть научным стилем?	Изучение учебной литературы. Подготовка к опросу.
Тема 7. Устная и письменная коммуникация в официально-деловой сфере	1. Почему важно правильно выбирать речевые обороты в устном и письменном деловом общении? 2. Как деловая переписка характеризует пишущего? Что можно сказать об организации по деловой переписке представителя данной организации? 3. Почему важно соблюдать требования к оформлению документов?	Изучение учебной литературы. Подготовка к опросу. Подготовка к интерактивным занятиям

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Домашнее творческое задание №1

1. Разработать вариант речи заместителя директора телекомпании, который должен объяснить сотрудникам телекомпании, что с начала следующего месяца в компании вводится дресс-код.
2. Разработать для журналиста памятку «Правила телефонных переговоров».
3. Вы являетесь сотрудником ВГТРК «Ярославия». Разработайте варианты поздравлений к Новому году, рассчитанные на телезрителей и радиослушателей. Объясните, какие дополнительные средства вы будете использовать, чтобы сделать поздравления наиболее эмоциональными.

Домашнее творческое задание №2

1. Разработать вариант речи о невербальном поведении, способствующем взаимодействию с интервьюируемым лицом.
2. Разработайте систему вопросов (не менее 15), которые вы планируете задать претенденту на должность спортивного журналиста в вашем отделе.
3. Вы руководитель телекомпании. Составьте сценарий делового совещания, посвященного представлению вашей телекомпании на отраслевой выставке. Длительность совещания – 30 минут.

Примерные вопросы для научных дискуссий, докладов и презентаций

1. Знать законы, правила и принципы общения должен каждый человек или только тот, чья профессия связана с коммуникацией?
2. История русского речевого этикета
3. Правила делового этикета разных стран.
4. Значение жестов и поз в разных национальных культурах
5. Коммуникативные качества речи, влияющие на характер общения

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (написание домашнего творческого задания, аудиторных самостоятельных работ и домашних заданий, решение задач и участие в обсуждениях на практических занятиях и др.), оценки итоговых знаний (по результатам экзамена) и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№п/п	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре	40
2.	Зачет/Экзамен	60
	Итого:	100

Таблица 6 - Формы текущего контроля успеваемости и их балльная оценка

Критерий оценки	Баллы	Методика оценки
Посещение аудиторных занятий	7	Математический расчет Оц=7 : Кз x Пз

		Где Оц – сумма баллов; Кз – количество аудиторных занятий по дисциплине; Пз – количество занятий, посещаемых студентом
Активность при проведении аудиторных занятий	13	Участие в дебатах – 10 баллов Информационное сообщение – 5 баллов Участие в обсуждении – 3 балла Краткое выступление – 1 балл Выполнение заданий – 5 баллов Домашнего творческого задания - 5 баллов
Активность при проведении внеаудиторной работы	10	Подготовка материалов и выступление на студенческих научных конференциях, в печатных изданиях, в том числе и Университета - 10 баллов
Самостоятельная работа студента под руководством преподавателя	10	Подготовка к участию в дискуссии – 5 баллов Сбор материалов по темам – 5 баллов

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине в течение семестра вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам письменной экзаменационной работы, состоит из двух частей: текущего контроля студентов в семестре — максимальная оценка 40 баллов и результатов промежуточной аттестации — максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- а. решение задач, тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- б. выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов;
- с. участие в учебных дебатах.

Вторая составляющая оценивает устный ответ на зачете и не может превышать 60 баллов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Максимальная оценка ответа на зачете оценивается в 60 баллов. Каждый вопрос в билете имеет свою долю в общей оценке в зависимости от сложности. Например, за первый теоретический вопрос максимально оцени-

вается 15 баллов, два следующих теоретических вопроса оцениваются по 10 баллов, задача — максимально 15 баллов и пять тестов — по 2 балла каждый правильно решенный тест.

Балльная система аттестации:

- студент, получивший от 50 до 100 баллов, считается аттестованным, получивший от 0 до 49 баллов - не аттестованным;
- студент, получивший от 50 до 69 баллов, считается аттестованным на «удовлетворительно»;
- студент, получивший от 70 до 85 баллов, считается аттестованным на «хорошо»;
- студент, получивший от 86 до 100 баллов, считается аттестованным на «отлично».

Таким образом, если студент по итогам работы в семестре набирает 21 балл, а по итогам письменной работы — 60 баллов, то общая сумма 81 балл соответствует окончательной оценке 4 «хорошо».

Если студент подошел к экзамену с оценкой 0 баллов, то при безупречном качестве письменной экзаменационной работы он может получить итоговую оценку по данной дисциплине только 60 баллов, что соответствует оценке «удовлетворительно».

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре.

Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий или полученных неудовлетворительных оценок на семинарах. Вместе с тем, все отработки могут быть осуществлены в консультационные дни в период не более двух консультаций с момента получения оценки «неудовлетворительно» или пропуска занятий. Только в случае болезни студент может отрабатывать пропуски в более поздние сроки.

Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необхо-

димые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примерный перечень вопросов для подготовки к сдаче зачета

1. Понятие коммуникативной ситуации. Составляющие коммуникативной ситуации
2. Виды общения в зависимости от компонентов коммуникативной ситуации
3. Законы бесконфликтного общения.
4. Законы эффективного общения.
5. Принцип благоприятной самоподачи.
6. Принцип терпимости к собеседнику.
7. Принцип минимизации негативной информации.
8. Деловой костюм, его составляющие.
9. Стили общения: манипулятивный, примитивный.
10. Стили общения: стандартизованный, конвенциональный.
11. Стили общения: деловой, игровой, духовный.
12. Этикет как компонент коммуникации. Функции этикета. Историческая справка.
13. Речевой этикет, особенности русского речевого этикета.
14. Особенности русского коммуникативного поведения.
15. Национальные особенности делового этикета (на примере 3-4 стран).

Примерный перечень вопросов для подготовки к сдаче экзамена

1. Способы речевого воздействия.
2. Требования к вербальному поведению говорящего.
3. Невербальные средства воздействия.
4. Слушание как вид речевой деятельности.
5. Чтение как вид речевой деятельности.
6. Язык и стиль научного общения.
7. Структура, содержание и языковые особенности распорядительных документов.
8. Правила проведения совещания.
9. Правила ведения деловых телефонных переговоров.
10. Правила поведения на собеседовании по трудоустройству.
11. Реквизиты в деловой переписке.
12. Признаки документов. Функции документов. Классификация документов.
13. Язык и стиль деловой переписки.
14. Структура, содержание и языковые особенности учредительных документов.
15. Структура, содержание и языковые особенности информационно-справочных документов.

Примеры заданий

Задание 1.

Подготовить сообщение о национальных особенностях делового этикета одной из стран (страну студент выбирает сам) и обязательно сопроводить выступление презентацией. Количество и содержание слайдов должно оптимально дополнять устный текст.

Задание 2.

Вы менеджер по персоналу. Компания приняла решение ввести дресс-код. Вам нужно объявить сотрудникам новость так, чтобы они готовы были принять эту информацию. Необходимо учесть законы и принципы бесконфликтного общения.

Задание для студентов: каждый студент представляет вариант выступления менеджера, остальные играют роль сотрудников, задают вопросы, возражают.

Задание 3

1 группе студентов (5-6 человек) предлагается провести совещание. Остальные студенты оценивают эффективность проведенного совещания, соблюдение правил проведения совещания.

Задание для студентов: проведите первое установочное совещание по подготовке торжественного мероприятия по вручению дипломов, на котором определите круг задач, ответственных.

Задание 4.

Начальник отдела маркетинга акционерного общества «Витязь» В.А. Орлов направил письмо с предложением генеральному директору ОАО «Жилой дом» Г.З. Астурян об организации рекламных услуг для продвижения спроса на квартиры в строящихся жилых домах муниципального округа «Зеленый бор» г. Саратова. Предварительная договоренность о рекламной кампании с генеральным директором АО была достигнута в ходе состоявшихся ранее переговоров.

Генеральный директор АО «Жилой дом» поблагодарил начальника отдела маркетинга за предложение, но в силу сложившихся обстоятельств считает рекламу жилья несвоевременной в связи с тем, что строительные работы на объекте ведутся с нарушением сроков сдачи, и просил В.А. Орлова вернуться к решению этого вопроса через полгода, извинившись за нарушение ранней договоренности. К тому же в ответном письме подчеркивалось, что реальный спрос на жилье повышенной комфортности в городе к настоящему времени не сформировался.

Проект ответного письма 01.09.2004. подготовил ведущий специалист С.П. Самойлов (тел.: 23-45-56), а подписал генеральный директор ОАО «Жилой жом».

Составьте служебное письмо в соответствии с предложенной ситуацией.

Задание 5

Напишите резюме в компанию, которой требуется копирайтер.

Пример билета на экзамен

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Государственное и муниципальное управление и медиакоммуникации»
Дисциплина «Деловые коммуникации»
Филиал Ярославский
Форма обучения Очная
Семестр 2 Направление 42.03.02 «Журналистика»
Профиль «Журналистика и медиатехнологии»

БИЛЕТ № 1

№ п/п	Вопросы билета	Максимальный балл
1	Виды общения в зависимости от компонентов коммуникативной ситуации	15
2	Слушание как вид речевой деятельности	15
3	Составьте диалог, в котором один из участников разговора просит помочь ему решить какую-либо проблему, а другой отказывается выполнить эту просьбу, ссылаясь на вполне уважительную причину (суть просьбы и причину отказа конкретизируйте). Обратите внимание на соблюдение требований, предъявляемых к данным речевым ситуациям.	30

Подготовил

Шустина И.В.

Утверждаю:

Заведующий кафедрой

Проскурнова К.Ю.

«Государственное и муниципальное управление и медиакоммуникации»

Дата _____ 20__ г.

Таблица 7 – Примеры оценочных средств для проверки сформированности компетенции

Компетенция	Типовые задания
ОПК-4. Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории в профессиональной деятельности	1. Соотносит социологические данные с запросами и потребностями общества и отдельных аудиторных групп Задание 1. Приведите примеры коммуникации, в которой не учтена специфика целевой аудитории. Объясните свой выбор.

	2. Использует основные инструменты поиска информации о текущих запросах и потребностях целевых аудиторий / групп общественности, учитывает основные характеристики целевой аудитории при создании и медиапроектов (или) иных коммуникационных продуктов Задание 1. Предложите вариант телефонного разговора с потенциальным деловым партнером с целью договориться о первой деловой встрече.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. Задание 1. Составить письмо-запрос и письмо-ответ следующего содержания. Коммерческий директор общества с ограниченной ответственностью «Визит», специализирующегося в области изучения спроса на туристические услуги и заинтересованного в расширении сферы их распространения, 5 апреля текущего года обратился с запросом к генеральному директору туристического агентства «Сказочный мир» К.Д. Олешковичу о возможности организации туров в Скандинавские страны. В письме затронуты вопросы продолжительности, сроков и стоимости туристических поездок, включая трансфер, организацию питания, проведение экскурсий и другие услуги. Письмо также содержало просьбу о рассмотрении вопроса организации индивидуальных туров в Австралию (Сидней – Золотой Берег). Проект письма подготовила менеджер О.Д. Синявская (тел.: 125-67-90), а подписал в тот же день коммерческий директор ООО С.П. Маркин. В ответ на запрос С.П. Маркина генеральный директор туристической компании «Сказочный мир» подтвердил возможность организации поездок в названные страны. В ответном письме содержалась просьба к компании «Визит» дать точные сведения с указанием количества групп, срока пребывания в стране, рассматривались финансовые возможности желающих приобрести путевки. В письме был указан контактный телефон оператора А.Д. Логиновой, которая владеет информацией по всем затронутым в списке вопросам 2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового делового стиля и речевого этикета. Задание 1. Постройте вариант телефонного разговора в ситуации: Вы звоните деловому партнеру, чтобы выяснить причину невыполнения заказа и дату, когда заказ будет готов. Партнер задержал выполнение на неделю. От этого у Вас зависит срок реализации Вашего проекта. 3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации. Задание 1. Разработайте вариант должностной инструкции корректора издательства, менеджера по продажам, секретаря-референта. 4.Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи. Задание 1. Сгруппируйте синонимичные слова. Сердитый, радостный, недовольный, чудесный, ликующий, поразительный, гневный, неунывающий, изумительный, негодующий, праздничный, дивный, раздражённый, отрадный, чудный, надутый, весёлый, удивитель-

	ный. 5. Использует иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации. Задание 1. Составьте список заимствованных в последние 5 лет слов. Оцените целесообразность их употребления в современной массовой коммуникации. 6. Реализует на иностранном языке коммуникативные намерения устно и письменно, используя современные информационно-коммуникационные технологии. Задание 1. Напишите электронное письмо-поздравление иностранному деловому партнеру 7. Использует приемы публичной речи и делового и профессионального дискурса на иностранном языке. Задание 1. Вы хотите уточнить условия встречи с иностранным деловым партнером. Сформулируйте 5 вопросов на иностранном языке. 8. Демонстрирует владения основами академической коммуникации и речевого этикета изучаемого иностранного языка. Задание 1. Составьте аннотацию статьи по этикету делового общения в Великобритании. 9. Умеет грамотно и эффективно пользоваться иноязычными источниками информации. Задание 1. Прочитайте статью на иностранном языке о культуре делового общения. Составьте конспект. 10. Продуцирует на иностранном языке письменные речевые произведения в соответствии с коммуникативной задачей Задание 1. Составьте аннотацию прочитанной статьи.
--	--

7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» и локальные акты филиала по данному вопросу, размещенные по ссылке: <http://www.fa.ru/fil/yaroslavl/about/base/Pages/oup.aspx>

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).
2. Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 «О средствах массовой информации» (последняя редакция).

3. Федеральный закон «О противодействии экстремистской деятельности» от 25.07.2002 N 114-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция).
5. Указ Президента РФ от 10.06.1994 N 1183 «О защите потребителей от недобросовестной рекламы».
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (последняя редакция).
7. Приказ МАП РФ от 13.11.1995 N 147 «Об утверждении Порядка рассмотрения дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.11.1995 N 985).
8. Международный кодекс рекламной практики – Париж: SOVERO (Международная торговая палата), 1987 г.
9. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (последняя редакция).

а) основная литература

1. Колышкина, Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т.Б. Колышкина, И.В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452463>
2. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450047> (дата обращения: 17.03.2021).
3. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л.И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451154> (дата обращения: 17.03.2021).

б) дополнительная литература

3. Спивак, В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В.А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/426318> (дата обращения: 17.03.2021).
4. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В.П. Ратников [и др.]; под редакцией В.П. Ратникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/466777> (дата обращения: 17.03.2021).
5. Скибицкий, Э.Г. Научные коммуникации : учебное пособие для вузов / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 204 с. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455895> (дата обращения: 17.03.2021).

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
4. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znaniy.com>
5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>
6. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
7. Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
8. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки <https://dvs.rsl.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на сайт филиала)
Шустина И.В. Методические рекомендации по выполнению домашнего творческого задания по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 42.03.02 «Журналистика»	2024	https://cloud.mail.ru/public/CnoV/cYBRvyAHR
Приказ Финуниверситета от 14.05.2021 г. № 1040/о «Об утверждении методических рекомендаций по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры Финансовом университете»		http://www.fa.ru/univer/DocLib/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%20%D0%A4%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%82%D0%B0%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B0%D1%8F%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%E2%84%96%201040%D0%BE%20%D0%BE%D1%82%2011.05.2021.PDF

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Компьютерные программы общего назначения Windows, Microsoft Office.

2. Антивирусная программа.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Таблица 8 – Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

№п/п	Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения	Наименование разделов и тем
1	Справочная правовая система Консультант Плюс».	Темы 1-7
2	Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ . [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.gramota.ru/class	Темы 1-7

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, которой располагает Ярославский филиал Финуниверситета: аудиторный фонд, компьютерные классы и др.

Лекционные и практические занятия проводятся в мультимедийных аудиториях филиала, а также в оборудованных компьютерами и мультимедийным оборудованием классах.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки России (утверждены 08.04.2014 № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.