



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический  
университет» (БГТУ)**

**Факультет отраслевой и цифровой экономики**

*(наименование факультета/института)*

**Кафедра «Гуманитарные и социальные дисциплины»**

*(наименование кафедры, ответственной за реализацию дисциплины)*

**УТВЕРЖДАЮ**

**Первый проректор по учебной  
работе и цифровизации**

**В.А. Шкаберин**

**«22» апреля 2022 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины**

**«Основы деловой коммуникации»**

*(наименование дисциплины)*

**27.03.02 Управление качеством**

*(код и наименование специальности или направления подготовки)*

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

*(направленность (профиль)/ специализация образовательной программы)*

**высшее образование – бакалавриат**

*(уровень образования)*

**бакалавр**

*(квалификация, присваиваемая по специальности или направлению подготовки)*

**очная**

*(форма обучения)*

**2021**

*(год набора)*

**Брянск 2022**

Рабочая программа учебной дисциплины  
«Основы деловой коммуникации»

(наименование дисциплины)

27.03.02 Управление качеством

(код и наименование специальности или направления подготовки)

Управление качеством в производственно-технологических системах

(направленность (профиль)/специализация образовательной программы)

**Разработал(и):**

зав. кафедрой, д.п.н., профессор

(должность, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

М.В. Хохлова

(И.О. Фамилия)

(должность, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О. Фамилия)

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

«Гуманитарные и социальные дисциплины»

(наименование кафедры, ответственной за реализацию дисциплины)

«06» апреля 2022 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

д.п.н., профессор

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

М.В. Хохлова

(И.О. Фамилия)

**Согласовано:**

Заведующий выпускающей кафедрой

«Управление качеством, стандартизация и метрология»

(наименование выпускающей кафедры)

к.т.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Чистоклетов Н.Ю.

(И.О. Фамилия)

© Хохлова М.В., 2022

© ФГБОУ ВО «Брянский государственный  
технический университет», 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ФГОС .....	5
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	5
5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	8
5.1. Структура дисциплины.....	8
5.2. Распределение формируемых компетенций по разделам (темам) дисциплины.....	9
5.3. Лекции .....	9
5.4. Лабораторные работы .....	12
5.5. Практические занятия .....	12
5.6. Самостоятельная работа обучающихся .....	14
5.7. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся .....	16
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	17
7. РЕАЛИЗАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ТЕХНОЛОГИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И (ИЛИ) ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....	18
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	18
8.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся .....	18
8.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	19
8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых при изучении дисциплины .....	20
8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и (или) информационных справочных систем .....	20
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	20
10. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	21

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	22
11.1. Методические материалы для педагогических работников .....	22
11.2. Методические материалы для обучающихся .....	24
12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	25
12.1. Виды и средства оценивания результатов освоения дисциплины .....	25
12.2. Шкала оценивания при текущем контроле успеваемости .....	25
12.3. Шкала оценивания при промежуточной аттестации обучающихся .....	26
12.4. Оценивание окончательных результатов обучения по дисциплине .....	27
12.5. Характеристика результатов обучения .....	27
12.6. Контрольно-измерительные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся .....	27
13. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА .....	28

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебная дисциплина «Основы деловой коммуникации» (далее – дисциплина) ориентирована на формирование у обучающихся компетенций в рамках основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах».

### 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** освоения дисциплины – познание, использование и развитие обучающимися процесса деловой коммуникации, направленного на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности.

**Задачи** дисциплины:

- изучение современных психологических и социокультурных основ деловой коммуникации;
- формирование умения планирования и реализации устных и письменных форм и средств деловой коммуникации;
- формирование навыков толерантности и позитивного общения с учетом психологических и социокультурных основ, принципов взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров и личного влияния.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ФГОС

Дисциплина входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы и реализуется на 3 курсе в 6 семестре.

Дисциплина непосредственно связана с дисциплинами «Философия», «Правоведение» и др.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций УК-4, УК-5, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть

<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.4. Владеет ключевыми понятиями и пониманием базовых принципов деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>	<p>–ключевые понятия, базовые принципы и основные модели деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом психологических и социокультурных основ</p>	<p>–выбирать и реализовывать модели, средства деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в зависимости от цели, условий и ситуаций взаимодействия</p>	
	<p>УК-4.5. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке</p>	<p>–формы и средства обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке</p>	<p>–вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке с учетом особенностей стилистики и официальных писем, целевой аудитории</p>	

	УК-4.6. Использует современные информационно-коммуникативные средства для деловой коммуникации на государственном языке	– виды, средства и способы использования ИКТ для деловой коммуникации	– применять информационные средства и системы современной виртуальной коммуникации в учебной и будущей профессиональной деятельности	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.5. Умеет выстраивать деловое общение и взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей	– основные этнокультурные особенности участников делового общения; проблемы межкультурной деловой коммуникации; национальную специфику делового общения	– анализировать и учитывать: основные этнокультурные особенности участников в делового общения; проблемы межкультурной деловой коммуникации; национальную специфику делового общения	

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов). Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы и семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы и семестрам

Виды учебной работы в соответствии	Трудоемкость, час.
------------------------------------	--------------------

с учебным планом образовательной программы	Всего	Семестр											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	A	B	C
1. Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками, в том числе:	32	-	-	-	-	-	32	-	-	-	-	-	-
1.1. Лекции, час.	16	-	-	-	-	-	16	-	-	-	-	-	-
1.2. Лабораторные работы, час.	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
в том числе в форме практической подготовки													
1.3. Практические занятия, час.	16	-	-	-	-	-	16	-	-	-	-	-	-
в том числе в форме практической подготовки													
2. Самостоятельная работа обучающихся, час.	58	-	-	-	-	-	58	-	-	-	-	-	-
3. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся, в том числе:	18												
3.1. Экзамен, семестр		-											
3.2. Зачет, семестр		6											
3.3. Зачет с оценкой, семестр		-											
3.4. Курсовой проект (контроль), семестр		-											
3.5. Курсовая работа (контроль), семестр		-											
3.6. Расчетно-графическая работа (контроль), семестр		-											
3.7. Контрольная работа (контроль), семестр		-											
Общая трудоемкость (3 з.е.)	108	108											

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Структура дисциплины

Структура дисциплины представлена в виде тематического плана в таблице 3.

Таблица 3 – Тематический план дисциплины

Наименование раздела (темы) дисциплины	Трудоемкость, час.				
	Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	—	<b>2</b>	<b>5</b>
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации	9	2	—	2	5
<b>Раздел 2. Психологические механизмы деловой коммуникации</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	—	<b>2</b>	<b>10</b>
Тема 2. Восприятие и взаимодействие в деловой коммуникации	18	2	—	1	5



Наименование раздела (темы) дисциплины	Трудоемкость, час.				
	Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	7	1	–	1	5
<b>Раздел 3. Средства, формы и технологии деловой коммуникации</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	–	<b>10</b>	<b>30</b>
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	7	1	–	1	5
Тема 5. Формы и технологии письменной деловой документации	11	2	–	4	5
Тема 6. Основы успешной устной деловой коммуникации	9	2	–	2	5
Тема 7. Имидж как средство деловой коммуникации	7	2	–		5
Тема 8. Информационные средства и системы современной виртуальной коммуникации	7	–	–	2	5
Тема 9. Технологии самопрезентации	6	–	–	1	5
<b>Раздел 4. Этнокультурные, этические и корпоративные особенности деловой коммуникации</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	–	<b>2</b>	<b>13</b>
Тема 10. Национально-культурные особенности деловой коммуникации	11	4	–	1	6
Тема 11. Этика и этикет в деловой коммуникации	8	–	–	1	7
<b>Итого</b>	<b>90</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>58</b>

## 5.2. Распределение формируемых компетенций по разделам (темам) дисциплины

Распределение формируемых компетенций по разделам дисциплины представлено в таблице 4.

Таблица 4 – Формирование компетенций по разделам дисциплины

Наименование раздела (темы) дисциплины	Код индикатора достижения компетенции			
	УК-4.4	УК-4.5	УК-4.6	УК-5.6
<b>Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации</b>	+			
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации	+	+		
<b>Раздел 2. Психологические механизмы деловой коммуникации</b>	+			

Наименование раздела (темы) дисциплины	Код индикатора достижения компетенции			
	УК-4.4	УК-4.5	УК-4.6	УК-5.6
Тема 2. Восприятие и взаимодействие в деловой коммуникации	+			
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	+			
<b>Раздел 3. Средства, формы и технологии деловой коммуникации</b>		+		
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации		+		+
Тема 5. Формы и технологии письменной деловой документации		+		
Тема 6. Основы успешной устной деловой коммуникации		+		
Тема 7. Имидж как средство деловой коммуникации		+		
Тема 8. Информационные средства и системы современной виртуальной коммуникации			+	
Тема 9. Технологии самопрезентации			+	
<b>Раздел 4. Этнокультурные, этические и корпоративные особенности деловой коммуникации</b>				+
Тема 10. Национально-культурные особенности деловой коммуникации				+
Тема 11. Этика и этикет в деловой коммуникации				+

### 5.3. Лекции

Перечень занятий лекционного типа, их содержание и трудоемкость представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Тематика и содержание лекций

Наименование темы дисциплины	Тема лекции	Содержание лекции	Трудоемкость, час.
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации	1. Теоретические основы деловой коммуникации	1. Деловые коммуникации» как реальное явление, практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. 2. Сущность и взаимосвязь понятий «коммуникация» и «общение». 3. Коммуникация и общение в деловой сфере. Понятие «деловые коммуникации». Виды и функции деловых коммуникаций. 4. Структура коммуникативной ситуации	2
Тема 2. Восприятие и взаимодействие в деловой	2. Восприятие и взаимодействие в деловой коммуникации	1 Общение как перцепция. Психологические факторы, влияющие на восприятие. Психологические механизмы	2

Наименование темы дисциплины	Тема лекции	Содержание лекции	Трудоемкость, час.
коммуникации		социального восприятия. 2. Общение как взаимодействие. Психологические механизмы взаимовлияния. Трансактный анализ общения Э.Берна. Трансакции, их виды и способы реализации. 3. Методы совершенствования коммуникаций в деловой коммуникации. Психологические механизмы преодоления коммуникативных барьеров	
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	3. Слушание в деловой коммуникации	1. Умение слушать - как особая способность партнера по общению. 2. Виды слушания. 3. Обратная связь в процессе слушания	1
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	1. Средства и каналы коммуникации. 2. Вербальные средства коммуникации. 3. Невербальные средства коммуникации	1
Тема 5. Формы и технологии письменной деловой документации	5. Формы и технологии письменной деловой документации	1. Документ и документирование. Язык, средства и особенности лексики в письменной деловой коммуникации. 2. Функции письменных форм деловой коммуникации. 3. Система документации и культура оформления документов. 4. Служебно-деловая переписка	2
Тема 6. Основы успешной устной деловой коммуникации	6. Основы успешной устной деловой коммуникации	1. Основные принципы успешного речевого взаимодействия. 2. Речевой этикет в устном общении. Основные принципы речевого этикета. 3. Манипуляция и ее разоблачение. Способы защиты в деловой коммуникации	2
Тема 7. Имидж как средство деловой коммуникации	7. Имидж как средство деловой коммуникации	1. Определение и типология имиджа. 2. Функции имиджа. 3. Профессионально-личностный имидж и его слагаемые	2
Тема 10. Национально-культурные особенности деловой коммуникации	8. Национально-культурные особенности деловой коммуникации	1. Коммуникация и национальная культура. 2. Виды культур их влияние на деловую коммуникацию. 3. Вхождение человека в культурное пространство.	4

Наименование темы дисциплины	Тема лекции	Содержание лекции	Трудоемкость, час.
		4. Национальные особенности деловых контактов	
<b>Итого</b>	–	–	<b>16</b>

#### 5.4. Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены учебным планом образовательной программы (таблица 6).

Таблица 6 – Тематика лабораторных работ

Наименование темы дисциплины	Тема лабораторной работы	Трудоемкость, час.
–	–	–
–	–	–
<b>Итого</b>	–	–

#### 5.5. Практические занятия

Практические занятия по дисциплине предусмотрены учебным планом образовательной программы.

Перечень практических занятий, их содержание и трудоемкость представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Тематика и содержание практических занятий

Наименование темы дисциплины	Тема практического занятия	Содержание практического занятия	Трудоемкость, час.
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации	1. Теоретические основы деловой коммуникации	1. Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура профессионала. 2. Основные теории и модели коммуникации. 3. Методы и методики диагностики коммуникативной компетентности профессионал	2
Тема 2. Восприятие и взаимодействие в деловой коммуникации	2. Восприятие и взаимодействие в деловой коммуникации	1. Общение как перцепция. 2. Общение как взаимодействие. 3. Коммуникативные барьеры и приемы их преодоления в деловом общении	1
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	3. Слушание в деловой коммуникации	1. Уровни слушания. 2. Обратная связь в процессе слушания. 3. Трудности и приемы эффективного слушания	1
Тема 4.	4. Вербальные и	1. Генезис средств коммуникации.	1

Наименование темы дисциплины	Тема практического занятия	Содержание практического занятия	Трудоемкость, час.
Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	невербальные средства деловой коммуникации	2. Вербальные средства коммуникации. 3. Невербальные средства коммуникации (национально-культурный аспект)	
Тема 5. Формы и технологии письменной деловой документации	5. Формы и технологии письменной деловой документации	1. Особенности письменной коммуникации в деловой сфере. 2. Требования к языку и стилю письменной деловой документации. 3. Унификация деловой письменной речи. 4. Речевой этикет в письменной деловой речи. 5. Составление и оформление деловой документации	4
Тема 6. Основы успешной устной деловой коммуникации	6. Основы успешной устной деловой коммуникации	1. Деловая беседа. 2. Деловые переговоры. 3. Деловые совещания. 4. Деловые дискуссии	2
Тема 8. Информационные средства и системы современной виртуальной коммуникации	7. Информационные средства и системы современной виртуальной коммуникации	1. Феномены «виртуальная реальность» и «виртуальная коммуникация». Основные характеристики, и функции и виды коммуникативных виртуальных технологий 2. Особенности языковой среды Интернета 3. Психологический феномен интернет-коммуникации 4. Деловая интернет-коммуникация	2
Тема 9. Технологии самопрезентации	8. Технологии самопрезентации	1. Понятие и феномен самопрезентации. 2. Теории самопрезентации. 3. Этапы самопрезентации делового человека. 4. Практические примеры искусства самопрезентации	1
Тема 10. Национально-культурные особенности деловой коммуникации	9. Национально-культурные особенности деловой коммуникации	1. Межкультурный аспект устного делового общения. 2. Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации. 3. Западные традиции письменного делового общения	1
Тема 11. Этика и этикет в деловой коммуникации	10. Этика и этикет в деловой коммуникации	1. Понятие об этике в деловой коммуникации. 2. Этикет и культура поведения	1

Наименование темы дисциплины	Тема практического занятия	Содержание практического занятия	Трудоемкость, час.
		делового человека. 3. Культура общения по телефону	
<b>Итого</b>	–	–	<b>16</b>

### 5.6. Самостоятельная работа обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение, представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Вопросы для самостоятельного изучения дисциплины

Наименование темы дисциплины	Вопросы для самостоятельного изучения темы
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации	1. Структура коммуникативного процесса 2. Коммуникативная структура организации 3. Коммуникативные сети и их разновидности
Тема 2. Восприятие и взаимодействие в деловой коммуникации	1. Психологическая культура деловой коммуникации. 2. Психологические типы собеседников в коммуникации. 3. Уловки в коммуникациях. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. 4. Ролевое взаимодействие. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»)
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	1. Коммуникативные барьеры 2. Умение слушать как фактор эффективных коммуникаций 3. Вопросы в коммуникациях 4. Повышение эффективности организации коммуникаций
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	1.Официально-деловой стиль в стилистической системе русского языка. 2. Проблема интерпретации невербальной информации. 3. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. 4. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. 6. Визуальная составляющая в межличностном общении.
Тема 5. Формы и технологии письменной деловой документации	1.Требования к языку и стилю письменной деловой речи. 2. Рекламный текст как вид делового послания. 3. Особенности составления официально-деловых текстов
Тема 6. Основы успешной устной деловой коммуникации	1.Устное деловое взаимодействие: беседа как специально организованный предметный разговор. 2. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед
Тема 7. Имидж как средство деловой коммуникации	1. Имидж делового человека и его слагаемые. 2. Имиджирование: стратегия и тактика.
Тема 8. Информационные средства и системы современной виртуальной	1.Специфика онлайн-коммуникации. 2. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. 3. Открытый контент.

Наименование темы дисциплины	Вопросы для самостоятельного изучения темы
коммуникации	4. Деловая документация в блогах. 5. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе
Тема 9. Технологии самопрезентации	1.Речевая самопрезентация в деловом общении
Тема 10. Национально-культурные особенности деловой коммуникации	1.Национальные особенности деловых коммуникаций. 2. Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций.
Тема 11. Этика и этикет в деловой коммуникации	1. Принципы позитивного, продуктивного общения. 2. Визитная карточка. Деловой подарок. 3. Коммуникативный смысл деловых приемов. Организация приемов. 4. Дресс-код деловых людей. 5. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

В процессе самостоятельной работы обучающиеся должны принимать решение по рассматриваемой проблеме с минимальным участием педагогического работника. Для решения поставленных задач может использоваться дополнительная литература и источники в информационно-коммуникационной сети «Интернет». Для закрепления пройденного материала педагогическим работником могут выдаваться домашние задания.

В таблице 9 указаны виды самостоятельной работы, выполняемые обучающимися при изучении соответствующих тем дисциплины.

Таблица 9 – Виды самостоятельной работы

Наименование темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 2. Восприятие и взаимодействие в деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации

Наименование темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 5. Формы и технологии письменной деловой документации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 6. Основы успешной устной деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 7. Имидж как средство деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 8. Информационные средства и системы современной виртуальной коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 9. Технологии самопрезентации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации.
Тема 10. Национально-культурные особенности деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации
Тема 11. Этика и этикет в деловой коммуникации	Самостоятельное изучение вопросов темы. Написание конспекта. Составление глоссария по теме. Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации

Учебным планом в рамках дисциплины не предусмотрено выполнение расчетно-графической работы (РГР)/курсовое проектирование.

### 5.7. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Формы контрольно-оценочных мероприятий, проводимых в рамках текущего контроля успеваемости, представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Формы и периодичность текущего контроля успеваемости

Вид учебной работы	Форма текущего контроля успеваемости	Периодичность осуществления
--------------------	--------------------------------------	-----------------------------



Практические занятия	Устный экспресс-опрос, экспресс-тестирование.	На каждом занятии
Самостоятельная работа обучающихся	- устная (устный опрос); - письменная (выполнение конспектов и т.д.); - тестовая (бланочное или компьютерное тестирование)	В течение семестра

Оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (промежуточная аттестация обучающихся) осуществляется в форме зачета, проводимого в устной форме. Аттестационное испытание может включать в себя прохождение теста с использованием технологии компьютерного тестирования. Для уточнения оценки экзаменатор может проводить короткий опрос-собеседование с обучающимся и (или) выдавать ему дополнительные задания.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе освоения дисциплины применяются следующие образовательные технологии: личностно-ориентированные, активизации деятельности обучающихся, интеллектуальной направленности, проблемного обучения, диалоговые и профессионально-ориентированные (таблица 11).

Таблица 11 – Образовательные технологии, применяемые в ходе преподавания дисциплины

Вид учебной работы	Применяемые образовательные технологии
Лекции	Проблемная лекция. Лекция-визуализация. Лекция-беседа. Лекция-дискуссия.
Практические занятия	Решение практических задач. Групповые дискуссии. Тестирование. Деловая игра.
Самостоятельная работа обучающихся	Проработка лекционного материала. Изучение рекомендуемой литературы. Выполнение практического задания. Подготовка к лекциям. Подготовка к практическим занятиям. Изучение дополнительной литературы и самостоятельное формирование конспекта. Подготовка к зачету
Консультации	Концентрация внимания на отдельных вопросах. Личностно-ориентированный подход. Диалог.
Промежуточная аттестация обучающихся	Зачет

## **7. РЕАЛИЗАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ТЕХНОЛОГИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И (ИЛИ) ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

В электронной информационно-образовательной среде БГТУ размещается электронный курс дисциплины, включающий в себя:

- сведения об авторе курса;
- краткое описание курса;
- рабочую программу дисциплины;
- полный перечень тем дисциплины;
- презентационные материалы для проведения занятий лекционного типа;
- лекции/краткий конспект лекций по каждой теме;
- методические указания по выполнению каждого практического задания;
- материалы и тестовые задания для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Наименование электронного курса в электронной информационно-образовательной среде БГТУ — «Основы деловой коммуникации – авторы Хохлова М.В., Гарбузова Г.В., Ермакова Е.А. для обучающихся по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах», форма обучения – очная.

Электронный курс предназначен для обеспечения обучающихся всеми необходимыми учебно-методическими материалами, а также проведения контрольно-оценочных мероприятий в процессе обучения. При необходимости осуществляется файловый обмен отчетами о выполнении обучающимися самостоятельной работы.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся**

1. Основы деловой коммуникации [Текст] + [Электронный ресурс]: методические указания к изучению дисциплины для студентов очной формы обучения по всем направлениям подготовки/ разраб. Хохлова М.В., Гарбузова Г.В., Харина Н.П., Ермакова Е.А. – Брянск: Изд-во БГТУ, 2021. – 25 с. – URL: <http://mark.lib.ru-bruansk.ru/marcweb2/Found.asp> (дата публикации 17.08.2021). – Режим доступа для зарегистрированных читателей НБ БГТУ. – Текст : электронный.

## **8.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### ***а) основная литература***

1. Агаева А.Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / Агаева А.Ш., Идрисов Ш.А.. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-9729-0854-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124038.html>
2. Коммуникация. Теория и практика : учебник / Л.Г. Викулова [и др.]. — Москва : Издательский дом ВКН, 2020. — 336 с. — ISBN 978-5-7873-1738-1. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125929.html>
3. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 116 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109404.html>
4. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>
5. Суворова Н.А. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Суворова Н.А., Табак Л.В.. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>

### ***б) дополнительная литература***

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>
2. Основы межкультурной коммуникации : практикум для бакалавров / составители Н. С. Морозова. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 159 с. — ISBN 978-5-4487-0761-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103261.html>
3. Хугаева Ф.В. Педагогические условия формирования культуры межнационального общения в поликультурном образовании : монография / Хугаева Ф.В.. — Владикавказ : Северо-Осетинский государственный педагогический институт, 2021. — 279 с. — ISBN 978-5-98935-244-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119199.html>
4. Чернов, А. В. Деловые коммуникации в международном менеджменте

: учебное пособие / А. В. Чернов, В. А. Чернова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

5. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс: учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 81 с. — ISBN 978-5-4487-0210-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74286.html>

6. Cross-cultural communication (Межкультурная коммуникация) : методическое пособие / . — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 78 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106564.html>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых при изучении дисциплины**

1. Сайт научной библиотеки БГТУ (<https://libri.tu-bryansk.ru>).
2. Электронно-библиотечная система «Лань» (<https://e.lanbook.com>).
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>).
4. Единое окно доступа к информационным ресурсам (<http://window.edu.ru>).
5. Национальная электронная библиотека (<http://www.elibrary.ru>).
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» (<http://school-collection.edu.ru>).
7. Федеральный Интернет-портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru>).

### **8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и (или) информационных справочных систем**

1. Операционная система класса Microsoft Windows.
2. Пакет офисных прикладных программ OpenOffice или Microsoft Office.
3. Справочная правовая система «КонсультантПлюс».

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для обеспечения обучения необходима следующая материально-техническая база:

— аудитория для проведения лекционных занятий, оборудованная мультимедийным компьютерным проектором, средствами звуковоспроизведения, проекционным экраном, наличием доступа в информационно-коммуникационную сеть Интернет;

- компьютерный класс для проведения практических занятий с установленным комплектом программного обеспечения и доступом в информационно-коммуникационную сеть интернет, оборудованный мультимедийным компьютерным проектором, средствами звуковоспроизведения (по возможности), проекционным экраном;
- учебная аудитория, оснащенная комплектом мебели и доской, для проведения консультаций, зачета;
- компьютерные классы с постоянным доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также читальные залы научной библиотеки БГТУ для самостоятельной работы обучающихся.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Изучение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья организуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При проведении учебных занятий обеспечивается соблюдение следующих требований:

- учебные занятия проводятся для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся в ходе учебных занятий;
- присутствие ассистента из числа работников БГТУ или привлеченных лиц, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с педагогическим работником и т. п.);
- обучающиеся с учетом их индивидуальных особенностей могут пользоваться необходимыми им техническими средствами;
- материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже; наличие специальных кресел и других приспособлений).

Университетом созданы специальные условия для получения высшего образования обучающимися с ОВЗ:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;
- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых

потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию организации;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);
- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие специальных кресел и других приспособлений).

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **11.1. Методические материалы для педагогических работников**

Основными формами организации обучения по дисциплине являются лекции, практические занятия и самостоятельная работа обучающихся.

**Организация теоретического обучения** предполагает использование инновационных технологий проведения занятий лекционного типа, к которым, в частности, относятся: проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция-исследование.

1. *Проблемная лекция* предполагает преимущественно всесторонний анализ исторических и социокультурных, образовательных явлений, научный поиск истины. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач.

2. *Лекция-визуализация* реализует принцип наглядности и учит обучающихся преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения.

3. *Лекция-беседа* является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения обучающихся в учебный процесс. Такая лекция предполагает непосредственный контакт (диалог) педагогического работника с аудиторией.

4. *Лекция-дискуссия*, в которой в отличие от лекции-беседы педагогический работник при изложении лекционного материала не только использует ответы обучающихся на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

**Организация практических занятий по дисциплине** направлена на углубление научно-теоретических знаний обучающихся, формирование практических умений и овладение определенными методами самостоятельной работы.

Практические занятия представляют собой занятия по решению различных прикладных задач, образцы которых были даны на лекциях.

Задачи практических занятий:

- помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;
- научить обучающихся приемам решения задач из предметной области дисциплины;
- способствовать овладению навыками и умениями, входящих в структуру формируемых компетенций в результате освоения дисциплины;
- научить их работать с информацией, книгой, пользоваться справочной и научной и методической литературой;
- формировать умение учиться самостоятельно, т.е. овладевать методами, способами и приемами самообучения, саморазвития и самоконтроля.

Содержание практических работ составляют:

- устные экспресс-опросы;
- выполнение практических заданий;
- письменное или компьютерное экспресс-тестирование и др.

Цели практических занятий наилучшим образом достигаются в том случае, если студент предварительно проработал тематику практического занятия. Поэтому преподаватель должен информировать студентов о теме следующего практического занятия, чтобы они могли целенаправленно самостоятельно заниматься в домашних условиях.

**Самостоятельная работа обучающихся** предполагает аудиторную и внеаудиторную формы организации.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия педагогического работника являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); подготовка к занятиям; составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний и т.п.; текущий самоконтроль.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся с участием

педагогического работника являются: текущие консультации, прием и разбор домашних заданий и др.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, консультации преподавателя и др.

## 11.2. Методические материалы для обучающихся

Обучающимся, изучающим дисциплину, необходимо знать требования, предъявляемые к их различным видам учебных занятий, в том числе лекционным, практическим, индивидуальным и др. (таблица 12).

Таблица 12 – Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины

Вид учебной работы	Организация деятельности обучающегося
Лекции	Изучение дисциплины следует начинать с прослушивания и конспектирования лекций, перечитывать конспект перед выполнением домашних заданий и практическими занятиями. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать педагогическому работнику на консультации, на практическом занятии. Над конспектами лекций надо работать систематически: первый просмотр рекомендуется сделать вечером того же дня, когда была прочитана лекция, затем просмотреть через 3-4 дня, и сделать это еще раз накануне практического занятия.
Практические занятия	Ознакомление с целью и задачами занятия. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме. Выполнение (решение) практических заданий и задач по алгоритму, на основе частично поисковой и или исследовательской деятельности и др.
Изучение дополнительной литературы и самостоятельное формирование конспекта	Ознакомление с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в конкретной теме. Составление аннотаций к прочитанным источникам и др. Рефлексия собственных достижений
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, шкалу



Вид учебной работы	Организация деятельности обучающегося
	оценивания и др.

## 12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 12.1. Виды и средства оценивания результатов освоения дисциплины

Виды и средства оценивания результатов освоения дисциплины представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Виды и средства оценивания результатов освоения дисциплины

Код индикатора достижения компетенции	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся
УК-4.4	1. Устные опросы (темы 1-3). 2. Экспресс-тестирование (комплекты тестов по темам 1-3).	Вопросы к зачету № 1-18 (представлены в ФОС по дисциплине)
УК-4.5	1. Устные опросы (темы 1,4-7) 2. Экспресс-тестирование (комплекты тестов по темам 1,4-7).	Вопросы к зачету № 19-23 (представлены в ФОС по дисциплине)
УК-4.6	1. Устные опросы (темы 8,9). 2. Экспресс-тестирование (комплекты тестов по темам 8,9).	Вопросы к зачету № 24-48 (представлены в ФОС по дисциплине)
УК-5.5	1. Устные опросы (темы 10,11). 2. Экспресс-тестирование комплекты тестов по темам 10,11).	Вопросы к зачету № 49-57 (представлены в ФОС по дисциплине)

### 12.2. Шкала оценивания при текущем контроле успеваемости

Оценивание отдельных видов работ в процессе изучения дисциплины рекомендуется осуществлять с использованием следующей шкалы:

– обучающийся ответил правильно на более, чем 90 % заданных вопросов или вопросов-тестов, выполнил и успешно защитил практические работы, показал отличное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала и т.д. – «отлично» (максимальный уровень освоения компетенций);

– обучающийся ответил правильно на 75-89% заданных вопросов или вопросов-тестов, выполнил и защитил практические работы с незначительными замечаниями, показал хорошее владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала и т.д. – «хорошо» (средний уровень освоения компетенций);

– обучающийся ответил правильно на 60-74% заданных вопросов или вопросов-тестов, выполнил и защитил практические работы со значительными замечаниями, показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала и т.д. – «удовлетворительно» (минимальный уровень освоения компетенций);

– обучающийся ответил правильно на менее, чем 60% заданных вопросов или вопросов-тестов, не выполнил все или выполнил часть практических работ, не защитил или защитил их со значительными замечаниями, при выполнении задания обучающийся не продемонстрировал уровень самостоятельного владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала и т.д. – «неудовлетворительно» (минимальный уровень освоения компетенций не достигнут).

В процесс преподавания дисциплины педагогическим работником формируется оценка, характеризующая текущую успеваемость обучающегося.

### 12.3. Шкала оценивания при промежуточной аттестации обучающихся

При проведении промежуточной аттестации обучающихся в форме зачета используется шкала оценивания, представленная в таблице 14.

Таблица 14 – Шкала оценивания при промежуточной аттестации обучающихся

Уровень освоения (оценка)	Планируемые результаты освоения дисциплины
Высокий (зачтено)	Обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, уверенно это демонстрирует в ходе промежуточной аттестации. Исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.
Повышенный (зачтено)	Обучающийся знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.
Базовый (зачтено)	Обучающийся знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.
Низкий (не зачтено)	Обучающийся не знает на пороговом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует

Уровень освоения (оценка)	Планируемые результаты освоения дисциплины
	фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.

#### 12.4. Оценивание окончательных результатов обучения по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине определяется с учетом результатов промежуточной аттестации обучающегося (зачета) и оценок, полученных обучающимся в ходе текущего контроля успеваемости в семестре.

#### 12.5. Характеристика результатов обучения

Характеристики результатов обучения по дисциплине в зависимости от полученной обучающимся оценки приведены в таблице 15.

Таблица 15 – Характеристика результатов обучения по дисциплине

Оценка	Характеристика результатов обучения
Зачтено (высокий уровень освоения всех индикаторов достижения компетенций в дисциплине)	Содержание дисциплины освоено полностью, все цели достигнуты, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены
Зачтено (повышенный уровень освоения всех индикаторов достижения компетенций в дисциплине)	Содержание дисциплины освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Зачтено (базовый уровень освоения всех индикаторов достижения компетенций в дисциплине)	Содержание дисциплины освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки
Не зачтено (низкий уровень освоения всех индикаторов достижения компетенций в дисциплине)	Содержание дисциплины не освоено, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий

#### 12.6. Контрольно-измерительные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Контрольно-измерительные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся представлены в электронном курсе «Основы деловой коммуникации», размещенном в системе электронной поддержки учебных курсов на базе программного обеспечения Moodle со встроенной подсистемой тестирования (edu.tu-bryansk.ru), входящей в состав электронной информационно-образовательной среды БГТУ (<http://edu.tu-bryansk.ru>) и «Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы

деловой коммуникации».

### **13. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» воспитание - «деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде».

В учебном процессе воспитательная работа с обучающимися реализуется средствами учебных дисциплин.

Воспитательная деятельность в ходе преподавания дисциплины направлена на формирование у обучающегося системы убеждений, нравственных норм и общекультурных качеств, на оказание им помощи в жизненном самоопределении, нравственном, гражданском и профессиональном становлении, на создание условий для самореализации личности. Воспитательная работа также ориентирует обучающихся на будущую профессиональную деятельность, формируя не только личностные, но и профессионально значимые качества.

Воспитательные задачи во время учебных занятий выполняются в скрытой (контекстной) и открытой (целенаправленной) формах. Скрытая форма воспитательной работы представляет собой воздействие всего хода педагогического процесса на становление личностных качеств обучающихся. Например, соблюдение педагогическим работником трудовой дисциплины, демонстрация преданности науке, заинтересованность в успехе обучающихся, правильная речь, хорошие манеры и т.п. имеют положительное воспитательное значение и формируют у обучающихся добросовестность, исполнительность, трудолюбие, ответственность и другие положительные качества. Обучающиеся неосознанно перенимают данные черты у педагогического работника.

Воспитание в открытой форме – это целенаправленное воздействие содержанием учебной дисциплины на становление личности обучающегося. Например, решение проблем и исследовательская работа формируют у обучающихся умение аргументировать, самостоятельно мыслить, стремление к научному поиску, развивают творчество, профессиональные умения.