

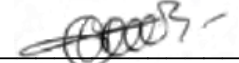


**Частное учреждение высшего образования
«Институт государственного администрирования»**

Кафедра государственного администрирования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 П.Н. Рузанов

«26» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки:

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

профиль:

«Государственное и муниципальное управление в социальной сфере»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Москва 2021 г.

Рабочая программа по дисциплине «**Деловые коммуникации**» составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра для обучающихся по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Составитель:

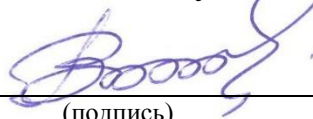
к.э.н. Нестеров Д.В.

РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА

на заседании кафедры

«Государственное администрирование»

«23» августа 2019 г., протокол № 8



С.А. Воловиков

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	7
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	13
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	15
8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	16
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	17
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	18
11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения).....	19

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коллективной психологии; - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - формы делового общения, особенности публичных выступлений; - правила ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.
ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные способы межличностных, групповых и организационных коммуникаций. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.
ПК-18	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные организационные действия, служебные (трудовые) обязанности. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности.

	обязанности	<i>Владеть:</i> - способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности.
--	-------------	---

2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Б1.Б.23 Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в базовую часть программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» строится на основе знаний и умений, полученных обучающимися ранее, в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Психология», «Философия», «Социология», «Политология».

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» является базой для изучения следующих дисциплин: «Теория управления», «Основы управления персоналом», «Региональное управление и территориальное планирование», «Управленческий консалтинг», «Этика государственной и муниципальной службы», «Переговорный процесс».

Целью изучения дисциплины является сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения, полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

По окончании изучения курса студент должен:

знать:

- методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности;
- основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций;
- особенности осуществления деловых коммуникаций устного и пись-

менного делового общения, электронных коммуникаций;

- этические нормы деловых взаимоотношений;
- структуру средств корпоративных коммуникаций;
- функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия

на аудиторию;

• необходимость продуктивно преодолевать коммуникативные барьеры и управлять коммуникативным процессом;

уметь:

• осуществлять сбор информации об имеющихся политических, социально-экономических, организационно-управленческих процессах и тенденциях;

• участвовать в организации внутренних коммуникаций;

• участвовать в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами государственного и муниципального управления;

• организовывать взаимодействие с внешними организациями и гражданами;

• разрешать конфликты в соответствующих органах и организациях;

• осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;

• участвовать в организации взаимодействия между соответствующими органами и организациями с институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами.

владеть:

• навыками использования различных каналов коммуникаций;

• современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в соответствующих организациях;

• навыками эффективного делового общения: организовывать и проводить деловые беседы, переговоры, совещания; практическими навыками эффективного слушания;

• навыками неконфликтного профессионального общения;

• технологиями влияния на целевую аудиторию.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы (ЗЕ), 108 академических часов.

Виды учебной работы	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	108	108

Аудиторная работа (в часах):	48	10
Лекции (Л)	22	4
Практические занятия (ПЗ)	26	6
Самостоятельная работа (СР) (в часах):	60	98
Форма итогового контроля по дисциплине	зачет	зачет

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Всего (час)	Контактная работа	Л	ПЗ	СР
Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы					
Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	22	12	6	6	10
Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций					
Тема 2.1. Публичное выступление.	4	2	2	-	2
Тема 2.2. Деловая беседа.	4	2	1	1	2
Тема 2.3. Деловые совещания.	4	2	1	1	2
Тема 2.4. Деловые переговоры.	4	2	1	1	2
Тема 2.5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.	3	1	-	1	2
Тема 2.6. Дебаты с оппонентом.	3	1	-	1	2
Тема 2.7. Деловая переписка.	3	1	-	1	2
Тема 2.8. Разговор по телефону.	4	2	1	1	2
Тема 2.9. Современные формы деловых коммуникаций.	3	1	1	-	2
Тема 2.10. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.	3	1	-	1	2
Тема 2.11. Эффективность коммуникаций.	3	1	-	1	2
Тема 2.12. Управление коммуникациями.	5	2	1	1	3
Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.					
Тема 3.1. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.	16	6	4	2	10
Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	19	8	4	4	11
Зачет	8	4	-	4	4
Всего по курсу часов:	108	48	22	26	60

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Всего (час)	Контактная работа	Л	ПЗ	СР
Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы					
Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	24	4	2	2	20
Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций					
Тема 2.1. Публичное выступление.	6	1	1	-	5
Тема 2.2. Деловая беседа.	6	1	1	-	5

Тема 2.3. Деловые совещания.	6	1	-	1	5
Тема 2.4. Деловые переговоры.	5	-	-	-	5
Тема 2.5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.	5	-	-	-	5
Тема 2.6. Дебаты с оппонентом.	5	-	-	-	5
Тема 2.7. Деловая переписка.	6	1	-	1	5
Тема 2.8. Разговор по телефону.	5	-	-	-	5
Тема 2.9. Современные формы деловых коммуникаций.	5	-	-	-	5
Тема 2.10. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.	5	-	-	-	5
Тема 2.11. Эффективность коммуникаций.	5	-	-	-	5
Тема 2.12. Управление коммуникациями.	5	-	-	-	5
Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.					
Тема 3.1. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.	8	1	-	1	7
Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	8	1	-	1	7
Зачет	4	-	-	-	-
Всего по курсу часов:	108	10	4	6	94

Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы

Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.

Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Понятие деловой коммуникации. Сущность понятия «общение». Функции и виды общения. Сущность понятия «деловые коммуникации».

Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Преграды и помехи в деловом общении.

Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций

Тема 2.1. Публичное выступление.

Особенности публичной коммуникации. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Подготовка к выступлению. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стиль речи. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.

Тема 2.2. Деловая беседа.

Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. Формы и методы воздействия на подчиненного.

Тема 2.3. Деловые совещания.

Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. Проведение совещания. Особенности различных типов совещаний.

Тема 2.4. Деловые переговоры.

Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Стратегии ведения переговоров. Психологические факторы деловых переговоров.

Тема 2.5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.

Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций. Основные этапы подготовки презентации. Разработка слайдов для презентации. Проведение презентации.

Тема 2.6. Дебаты с оппонентом.

Особенности дебатов как формы коммуникации. Участники дебатов. Подготовка к дебатам. Проведение дебатов. Критика в дебатах. Проблемные ситуации и способы их разрешения.

Тема 2.7. Деловая переписка.

Классификация деловой переписки. Структура и оформление делового письма. Стилль и язык деловой переписки. Деловая переписка по электронной почте. Этические и этикетные нормы деловой переписки.

Тема 2.8. Разговор по телефону.

Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам. Основные правила делового разговора по телефону. Управление телефонной коммуникацией. Автоответчик и мобильный телефон. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.

Тема 2.9. Современные формы деловых коммуникаций.

Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. Деловые коммуникации в цифровой среде. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.

Тема 2.10. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.

Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения

Тема 2.11. Эффективность коммуникаций.

Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. Коммуникативная личность. Обратная связь через невербальное общение.

Тема 2.12. Управление коммуникациями.

Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.

Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном

управлении

Тема 3.1. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.

Коммуникативные подсистемы как механизм взаимодействия общества и власти. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления.

Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.

Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов включает следующие формы:

- аудиторная самостоятельная работа;
- внеаудиторная самостоятельная работа (конспектирование, реферирование литературы, доклад, реферат, контрольная работа);
- творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Аудиторная самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает:

- работу на лекции;
- работу на практических и семинарских занятиях;
- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение контрольных и практических работ;
- решение задач теоретической и практической направленности;
- работу со справочной, методической и научной литературой;
- решение кейсов, деловых игр.

Основными видами самостоятельной работы студентов при изучении данной дисциплины являются:

- подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного уровня сложности: к проблемным лекциям, семинарам, дискуссиям, коллоквиумам и т.п.;
- изучение отдельных тем или вопросов учебной дисциплины, составление конспектов, самоконтроль знаний;
- выполнение контрольных работ, контрольных домашних работ, творческих заданий;
- подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, резюме и т.д.;
- выполнение тестовых заданий с использованием интернет-тренажеров;

- подготовка к участию в научных и научно-практических конференциях и семинарах.

Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной литературе. Проверка выполнения заданий оценивается на практических занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения студенческой экспертной группой.

Важной формой организации учебной деятельности бакалавров является проведение занятия в режиме конференции с докладами бакалавров и вопросами аудитории с последующими рекомендациями со стороны преподавателя.

Одним из видов самостоятельной работы бакалавров является написание творческой работы (реферата) по заданной или согласованной с преподавателем теме.

В целях организации активной и результативной самостоятельной работы ЧУ ВО «ИГА» размещает на сайте необходимые учебные и методические материалы: рабочая программа дисциплины, контрольные задания, сценарии занятий. Предусмотрен вебинар по основной проблематике дисциплины.

ЧУ ВО «ИГА» предоставляет электронные учебно-методические материалы для самостоятельной работы по дисциплине в режиме e-learning.

Для самоконтроля также предлагается электронное кросс-тестирование по дисциплине.

Рекомендовано студентам архивирование в электронном портфолио отработанных (и откорректированных при необходимости) выполненных заданий. Структура портфолио задается студентом самостоятельно в виде индивидуальной образовательной траектории. Отправным пунктом здесь служит ранняя профессиональная ориентация в тематике дипломного проектирования в рамках осваиваемой образовательной программы. Способствует также участие в студенческой исследовательской программе «Одаренный ребенок».

Самостоятельная работа формирует творческую активность студентов, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления.

Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе

1. Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений. Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с исполь-

зованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д.

Эссе оцениваются преподавателем дисциплины по двухбалльной шкале (зачтено/незачтено) и хранятся на кафедре до промежуточного контроля по дисциплине.

Структура эссе:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

2. *Доклад, реферат.*

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебных и внеклассных занятиях, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает практически мыслить. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, следует систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме привлекается несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. В учебных заведениях доклады содержательно практически ничем не отличаются от рефератов и являются зачётной работой.

Реферат – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

Тему реферата студенты выбирают по желанию. Основным критерий выбора – учебно-научный и профессиональный интерес студента.

Цель написания – более глубокий уровень освоения тематики дисциплины. Студенту при написании реферата предстоит стать исследователем, взглянуть на проблему самостоятельно и, может быть, обнаружить, открыть для себя то, что оставалось ранее незамеченным.

Структура реферата включает следующие компоненты:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- перечень использованной литературы;

- приложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы и личный интерес автора к теме.

В *основной части* необходимо осветить те или иные стороны проблемы. Материал основной части рекомендуется излагать в форме параграфов. Вначале излагается теоретический материал: описываются рабочие термины, рассматриваются имеющиеся в научной литературе теоретические концепции, важные положения, аспекты. Затем приводятся фактические данные: наблюдения специалистов, наблюдения студента. Хорошо, если удастся критически проанализировать и сопоставить теоретические и фактические данные.

В *заключении* формулируются выводы, дается оценка проведенного анализа, изученного материала.

Реферат оформляется на электронном носителе, шрифт TimesNewRoman, размер – 14 pt, поля по 2 см. с каждой стороны. Объем – 10-12 стр. Нумерация – по центру внизу. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке методом библиографического описания по ГОСТу. В случае использования материалов Интернет необходимо указывать электронные сайты. В тексте реферата в случае использования цитат необходимо делать сноски с указанием библиографических данных и соответствующей страницы. Титульный лист оформляется в соответствии с образцами, предоставляемыми кафедрой.

3. Дискуссия (в режиме онлайн).

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии – метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение студентами (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. В онлайн режиме студентам предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дискуссии. Он оценивает: активность каждого участника; степень владения знаниями каждого участника; оригинальность предлагаемых идей, решений.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин (модулей).

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОПВО, дисциплины);

2. Базы учебных заданий;

3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.

2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.

3. Функции коммуникации.

4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.

5. Уровни и виды коммуникации.

6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.

8. Преграды и помехи в деловом общении.

9. Вербальные средства коммуникации.

10. Невербальные средства коммуникации.

11. Виды деловых посланий.

12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.

13. Способы ведения переговоров.

14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.

15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.

16. Деловые беседы и их виды.

17. Организация проведения деловой беседы.

18. Назначение и виды деловых совещаний.

19. Подготовка деловых совещаний.

20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.

21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.

22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.

23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.

24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.

25. Особенности организации пространства деловой коммуникации

26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.

27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров

в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.

28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.

29. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.

30. Понятие «общение» в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.

31. Типология конфликта.

32. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.

33. Стили поведения людей при слушании. Компоненты эффективного слушания.

34. Виды деловых бесед.

35. Организация проведения деловых бесед.

36. Организация проведения деловых совещаний.

37. Критерии оценки эффективности коммуникаций.

38. Факторы повышения эффективности коммуникаций.

39. Особенности телефонной коммуникации.

40. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе.

41. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях.

42. Специфика электронных переговоров.

43. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.

44. Управление деловыми конфликтами.

45. Связи с общественностью как система коммуникаций.

46. Коммуникации с инвесторами.

47. Коммуникации между организациями и властью.

48. Критика в деловой коммуникации.

49. Стадии развития конфликта.

50. Виды деловых совещаний.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 527 с. – (Бакалавр. Базовый курс). – ISBN 978-5-9916-3496-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>.

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и

доп. – М. : Издательство Юрайт, 2020. – 466 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11058-6.

3. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 324 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02346-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450299>.

б) дополнительная литература:

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 460 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3684-1.

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 433 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3044-3. URL: <https://urait.ru/bcode/425851>.

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 370 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00331-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450047>.

8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058> – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. 121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 – Аудиоизданий.

2. www.biblio-online.ru – электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. Фонд электронной библиотеки составляет более 6000 учебников и учебных пособий.

3. www.e-executive.ru – обучающееся Сообщество менеджеров. К участию в проекте привлечены лучшие отечественные и зарубежные компании и организации, признанные во всем мире эксперты, аналитики и консультанты. Информационные ресурсы сайта представляют стратегическую информацию для менеджеров-профессионалов.

4. <http://www.aup.ru> – Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Осно-

вой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5. <http://ecsocman.hse.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – это система тематических профессиональных сайтов, выполненных по сходному замыслу и работающих в единых стандартах обмена информацией.

6. <http://window.edu.ru> – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе «Библиотека» представлено более 28 000 учебно-методических материалов.

7. <http://www.mevriz.ru/> – журнал содержит материалы по теории, организации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента.

8. <http://www.reputationinstitute.com/> – Институт изучения репутации (ReputationInstitute), США.

9. <http://www.rjm.ru/> – научный журнал в области управления «Российский журнал менеджмента».

10. <http://www.garant.ru/> – Справочная правовая система «Гарант».

11. Материалы по социально-экономическому положению и развитию в России – <http://www.finansy.ru>.

12. Официальный сайт Банка России (аналитические материалы) – <http://www.cbr.ru>.

13. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:

- из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу обучающихся и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с рабочими местами, с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локаль-

ную сеть (ЛВС);

- преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ;

- характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter;

- характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет;

- проектор с возможностью подключения к разъему D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя;

- проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов;

- ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные аудитории, аудитории для проведения практических занятий, оснащенные средствами для мультимедийных презентаций, цифровой аудио- и видео- фиксации и воспроизведения информации, компьютерной техникой с лицензированным программным обеспечением, пакетами правовых и других прикладных программ по тематике дисциплины.

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета (аудитории). Оборудование учебного кабинета (аудитории) предполагает комплект специализированной мебели для:

- организации рабочего места преподавателя;

- организации рабочих мест студентов;

- рационального размещения и хранения средств обучения;

- организации использования аппаратуры.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской. Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах студенты имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки. Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих.

2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных

занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

При проведении практических и лекционных занятий, а также при выполнении самостоятельной работы используются такие программные продукты, как Word, Excel, Power Point, Internet Explorer.

Для более углубленного изучения дисциплины и рассмотрения ее практических аспектов предусмотрено использование систем СПС «Гарант» и СПС «Консультант Плюс», что дает возможность своевременно отслеживать изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей коммерческую деятельность организаций.

11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов MicrosoftOffice 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.