


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан факультета истории  
и международных отношений

 О.И. Амурская  
«30» августа 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень основной профессиональной образовательной программы бакалавриат

Направление подготовки 42.03.01 – Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль) подготовки Реклама и связи с общественностью

Форма обучения очная

Сроки освоения ОПОП 4 года (нормативный)

Факультет истории и международных отношений

Кафедра художественно-эстетического образования и рекламы

Рязань, 2019

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью освоения дисциплины Основы деловой коммуникации является формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в организации и проведении культуры цивилизованной дискуссии-спора как одной из наиболее важных составляющих коммуникативной культуры PR-менеджера в рекламе.

### **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

2.1. Дисциплина относится к Блоку Б1.В. Вариативная часть. Дисциплины по выбору

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами уровня ОПОП бакалавриат:

- «История рекламы»;
- «Основы рекламы».

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

1. Межкультурные коммуникации в PR.
2. Массовые коммуникации и медиапланирование.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) (общепрофессиональных-ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК-5	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Основы становления и развития деловой коммуникации и культуры цивилизованных дискуссий, виды коммуникации, способы взаимодействия	Работать в малых группах методом мозгового штурма, осуществлять выбор стиля взаимодействия в зависимости от ситуации, корректировать процесс общения	Основами ведения цивилизованной дискуссии-спора
2	ОПК-1	Способностью осуществлять под контролем профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в различных структурах.	Основные правила формулирования и отбора дискуссионных тем, этику делового общения, методы аргументации	Грамотно отбирать темы дебатов и дискуссий, аргументировать свою точку зрения, вести деловые переговоры	Правилами обеспечивающими столкновение противоположных точек зрения
3	ПК-6	Способностью участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации.	Организацию, подготовку к проведению PR-акций на основе структуры цивилизованной дискуссии, основы корпоративной культуры, теоретические основы разработки правильных путей и средств в принятии необходимых решений,	Критически анализировать точки зрения оппонентов, организовывать систему связей с общественностью в коллективе, применять правила делового этикета	Приемами дебатов и дискуссий в PR-деятельности
4	ПК-7	Способностью принимать участие в	Правила ведения дискуссии,	Применять в PR-	Основами ораторского ма-

		планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий.	формы и методы «мозгового штурма», «уловки» дискуссии	деятельности средства и методы ведения цивилизованных дискуссий, использовать достоверные факты, уточнять мнение оппонента	стерства
--	--	--	---	--	----------

## 2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ <b>Основы деловой коммуникации</b>					
Цель дисциплины		формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в организации и проведении культуры цивилизованной дискуссии-спора как одной из наиболее важных составляющих коммуникативной культуры PR-менеджера в рекламе.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-5	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>ЗНАТЬ:</b> Основы становления и развития деловой коммуникации и культуры цивилизованных дискуссий, виды коммуникации, способы взаимодействия <b>УМЕТЬ:</b> Работать в малых группах методом мозгового штурма, осуществлять выбор стиля взаимодействия в зависимости от ситуации, корректировать процесс общения <b>ВЛАДЕТЬ:</b> Основами ведения цивилизованной дискуссии-спора	Лекции. Практические занятия	Собеседование Реферат Эссе Доклад Зачет	<i>Пороговый</i> Знать правила, регламентирующие КЦД, основы делового общения  <i>Повышенный</i> Разбираться в основах организации делового общения и КЦД, этике делового общения на примере данного предприятия, организации рекламного дела.
Общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				

ОПК-1	Способностью осуществлять под контролем профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в различных структурах.	ЗНАТЬ: Основные правила формулирования и отбора дискуссионных тем, этику делового общения, методы аргументации УМЕТЬ: Грамотно отбирать темы дебатов и дискуссий, аргументировать свою точку зрения, вести деловые переговоры ВЛАДЕТЬ: Правилами обеспечивающими столкновение противоположных точек зрения	Лекции. Практические занятия	Собеседование Реферат Эссе Доклад Зачет	<i>Пороговый</i> Собирать и обрабатывать информацию, <i>Повышенный</i> Осуществлять выбор форм и методов ведения КЦД
-------	---	--	---------------------------------	---	---

Профессиональные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ПК-6	Способностью участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации.	ЗНАТЬ: Организацию, подготовку к проведению PR-акций на основе структуры цивилизованной дискуссии, основы корпоративной культуры, теоретические основы разработки правильных путей и средств в принятии необходимых решений, УМЕТЬ: Критически анализировать точки зрения оппонентов, организовывать систему связей с общественностью в коллективе, применять правила делового этикета ВЛАДЕТЬ: Приемами дебатов и дискуссий в PR-деятельности	Лекции. Практические занятия	Собеседование Реферат Эссе Доклад Зачет	<i>Пороговый</i> Знать должностные обязанности. <i>Повышенный</i> Разрабатывать рекламную стратегию (политику) кампании.
ПК-7	Способностью принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятия.	ЗНАТЬ: Правила ведения дискуссии, формы и методы «мозгового штурма», «уловки» дискуссии УМЕТЬ: Применять в PR-деятельности средства и методы ведения цивилизованных дискуссий, использовать достоверные факты, уточнять мнение оппонента ВЛАДЕТЬ: Основами ораторского мастерства	Лекции. Практические занятия	Собеседование Реферат Эссе Доклад Зачет	<i>Пороговый</i> Принципы работы с аудиторией <i>Повышенный</i> Порядком проведения PR-акций.

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		№ 3 часов
1	2	3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
2. Самостоятельная работа студента (всего)	54	54
В том числе		
<i>СРС в семестре:</i>	54	54
Курсовая работа	-	
	-	
Другие виды СРС:		
Подготовка к устному собеседованию и фронтальному опросу по теоретическим разделам	13	13
Работа со справочными материалами	13	13
Подготовка докладов, сообщений, презентаций	6	6
Изучение и конспектирование литературы	13	13
Работа со специализированными сайтами	9	9
<i>СРС в период сессии</i>		
Вид промежуточной аттестации	3	3
	экзамен (Э)	
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	108/3
	зач. ед.	108/3

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
3	1	<b>Раздел I. Введение в основы деловой коммуникации</b>	Цели и задачи изучения курса. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория транзактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы транзакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые транзакции. Возможности и значение транзактного анализа в деловом взаимодействии.
3	2	<b>Раздел II. Теория деловой коммуникации</b>	Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Умение формулировать свои мысли. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой

		коммуникации. Ви- зуальная составляющая в межличностном общении Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Способы организации эффективной деловой коммуникации. Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов ведения деловых бесед. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.
--	--	--

## 2.2. Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	все-го	
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Раздел I.: Введение в основы деловой коммуникации</b>						
3	1.1	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	2		2	4	8	2 неделя Доклад
3	1.2	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	2		2	4	8	3 неделя Доклад
3	1.3	Социально-психологические аспекты коммуникации	2		2	4	8	4 неделя Доклад
		Раздел дисциплины № 1	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>Раздел II.: Теория деловой коммуникации</b>						
3	2.1	Средства делового общения:	2		4	4	10	6 неделя



		вербальные						<i>Эссе</i>
	2.2	Средства делового общения: невербальные	2		4	4	10	
3	2.3	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	2		4	4	10	<i>8 неделя Доклад</i>
3	2.4	Деловая беседа как форма деловой коммуникации	2		4	4	10	
3	2.5	Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения	2		4	4	10	
3	2.6	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	2		4	4	10	<i>11 неделя Собеседование</i>
3	2.7	Формы письменных деловых коммуникаций			4	4	8	<i>13 неделя Доклад</i>
3	2.8	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика			4	4	8	
3	2.9	Публичное выступление как форма деловой коммуникации			2	5	7	
3	2.10	Итоговая деловая игра			2	5	7	<i>17 неделя Реферат</i>
		Раздел дисциплины № 2	12		30	42	84	
		<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>		<b>36</b>	<b>54</b>	<b>108</b>	<b>Зачет</b>

2.3. Лабораторный практикум – не предусмотрен

2.4. Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрено

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
3	1	<b>Раздел I. Введение в основы деловой коммуникации</b>	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, докладам	3
			Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	3
			Изучение и конспектирование литературы	3
			Работа со специализированными сайтами и системой Интернет	3
3	2	<b>Раздел II. Теория деловой коммуникации</b>	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям.	5
			Подготовка к собеседованию, эссе	5
			Работа со словарями	5
			Работа с энциклопедиями	5
			Изучение и конспектирование литературы	5
			Написание реферата	5
			Работа со специализированными сайтами и системой Интернет	6
			Подготовка докладов	6
<b>ИТОГО в семестре</b>				<b>54</b>



### **3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации».  
Реферирование литературы.
2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.  
Реферирование литературы.
3. Социально-психологические аспекты коммуникации  
Подготовить доклады по предложенным темам.
4. Средства делового общения: вербальные  
Реферирование литературы.
5. Средства делового общения: невербальные.  
Реферирование литературы.
6. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления.  
Подготовить доклады по предложенным темам.
7. Деловая беседа как форма деловой коммуникации  
Реферирование литературы.
8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения  
Реферирование литературы.
9. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации  
Реферирование литературы.
10. Формы письменных деловых коммуникаций  
Подготовить доклады по предложенным темам.
11. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика  
Подготовить доклады по предложенным темам.
12. Публичное выступление как форма деловой коммуникации  
Реферирование литературы.
13. Итоговая деловая игра  
Подготовка к ролевой игре на основе материала курса.

### **Рекомендации к самостоятельной работе студентов.**

Самостоятельная работа студентов по курсу «Основы деловой коммуникации» играет важную роль в теоретическом и практическом освоении навыков по деловому общению. Она предполагает:

1. работу с разнообразными источниками информации;
2. подготовка к тренингам и дискуссиям;
3. работа индивидуально и в малых группах над проектами;
4. написание докладов по обсуждаемым на лекциях и практических занятиях темам;
5. сбор различного рода информации;
6. работа в библиотеках и сайтах Интернета;
7. подготовка выступлений с использованием компьютерных программ;
8. создание презентаций.

## 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. См. Фонд оценочных средств

### 4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине

*Рейтинговая система не используется.*

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

### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Ломова, О.С. Деловое общение специалиста по рекламе [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.С. Ломова; ред. Л.М. Дмитриевой. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 237 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114801">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114801</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-
2	Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Н. Мунин. - Москва: Издательство «Флинта», 2016. - 376 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83389">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83389</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-
3.	Титова, Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-

### 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Козлова, А.М. СТОП Манипулированию!: Или тренинг манипулятивного поведения в деловом общении: руководство [Электронный ресурс] / А.М. Козлова. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 120 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=278251">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=278251</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-
2.	Кислицына, И.Г. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 112 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=477381">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=477381</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-
3.	Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 142 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-
4.	Мурашов, А. А. Говорить и слушать: как преодолеть барьеры и построить общение [Текст] / Александр Александрович Мурашов // Народное образование. - 2014. - № 6. - С. 70-75.	1-2	3	1	-
5.	Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-

6.	Титова, Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-
7.	Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.М. Фатеева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016. - 269 с. - Режим доступа: URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=441404">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=441404</a> (Дата обращения: 14.05.2019).	1-2	3	ЭБС	-

### **5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Бесплатная электронная библиотека – URL: <http://www.readall.ru>
2. Библиотеки в Интернете – URL: <http://www.gpntb.ru/win/window/>
3. Портал электронной библиотеки – URL: <http://www.ihtik.lib.ru/>
4. Университетская библиотека online – URL: <http://www.biblioclub.ru/http://library.rsu.edu.ru/>
5. Электронные каталоги. Поиск книг в российских библиотеках – URL: <http://www./book.uraic.ru/internet/guide/books.htm>

### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. Библиотека успешного бизнесмена – URL: <http://club-energy.ru/c.php> (дата обращения 14.05.2019)
2. Информационно-справочная система– URL: <http://www.reklamainfo.ru> (дата обращения 14.05.2019)
3. Сайт журнала AdAge – URL: <http://www.adage.com/> (дата обращения 14.05.2018)
4. Сайт журнала для дизайнеров «Как» – URL: <http://kak.ru/>(дата обращения 14.05.2019)
5. Сайт российского журнала AdAge – URL: <http://www.adage.ru> (дата обращения 14.05.2019)



6. Сайт Российской Ассоциации Рекламных Агентств – URL: <http://www.rara.ru> (дата обращения 14.05.2018)
7. Электронные книги по деловому общению и этикету – URL: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>(дата обращения 14.05.2018)

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:**

- специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

### **6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:**

- видеопроектор, ноутбук, переносной экран

### **6.3. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.**

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

*Заполняется только для ФГОС ВПО*

## **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить 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 преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям ( <i>этикет, деловое общение, этика, имидж</i> ) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы,

	прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.
Контрольная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Доклад-презентация	Исследование, интерпретация и демонстрация материала по выбранной проблематике с последующим анализом, дискуссией, оппонированием, и оценкой.
Собеседование	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

- применение средств мультимедиа в образовательном процессе (например, презентации, видео);
- возможность консультирования обучающихся преподавателями в любое время и в любой точке пространства посредством сети Интернет.
- Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
- Интерактивное общение с помощью ICQ и системы vk.com
- Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (ЛИЦЕНЗИОННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ)**

<b>Набор ПО в компьютерных классах</b>	
Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows Pro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО

Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений FastStoneImageViewer	свободно распространяемое ПО
PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVu Browser Plug-in	свободно распространяемое ПО
<b>Набор ПО для кафедральных ноутбуков</b>	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений FastStoneImageViewer	свободно распространяемое ПО
PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVu Browser Plug-in	свободно распространяемое ПО

**Приложение 1**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТ-  
ТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

***Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного  
контроля успеваемости***

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	ОК-5	Зачет
2.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	ОК-5	Зачет
3.	Социально-психологические аспекты коммуникации	ОК-5	Зачет
4.	Средства делового общения: вербальные	ОК-5, ОПК-1	Зачет
5.	Средства делового общения: невербальные	ОК-5, ОПК-1	Зачет
6.	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	ПК-6, ПК-7	Зачет
7.	Деловая беседа как форма деловой коммуникации	ПК-6, ПК-7	Зачет
8.	Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения	ОК-5	Зачет
9.	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	ОК-5, ОПК-1	Зачет
10.	Формы письменных деловых коммуникаций	ОК-5	Зачет
11.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	ОК-5	Зачет
12.	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	ПК-6, ПК-7	Зачет
13.	Итоговая деловая игра	ПК-6, ПК-7	Зачет

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-5	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и	ЗНАТЬ:	
		Основы становления и развития деловой коммуникации и культуры цивилизованных дискуссий,	ОК-5 31
		виды коммуникации,	ОК-5 32

	межкультурного взаимодействия	способы взаимодействия	ОК-5 З3
		УМЕТЬ:	
		Работать в малых группах методом мозгового штурма,	ОК-5 У1
		осуществлять выбор стиля взаимодействия в зависимости от ситуации,	ОК-5 У2
		корректировать процесс общения	ОК-5 У3
		ВЛАДЕТЬ:	
		Основами ведения цивилизованной дискуссии-спора	ОК-5 В1
ОПК-1	Способностью осуществлять под контролем профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в различных структурах.	ЗНАТЬ:	
		Основные правила формулирования и отбора дискуссионных тем,	ОПК-1 З1
		этику делового общения,	ОПК-1 З2
		методы аргументации	ОПК-1 З3
		УМЕТЬ:	
		Грамотно отбирать темы дебатов и дискуссий,	ОПК-1 У1
		аргументировать свою точку зрения,	ОПК-1 У2
		вести деловые переговоры	ОПК-1 У3
		ВЛАДЕТЬ:	
		Правилами обеспечивающими столкновение противоположных точек зрения	ОПК-1 В1
ПК-6	Способностью участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации.	ЗНАТЬ:	
		Организацию, подготовку к проведению PR-акций на основе структуры цивилизованной дискуссии,	ПК-6 З1
		основы корпоративной культуры,	ПК-6 З2
		теоретические основы разработки правильных путей и средств в принятии необходимых решений,	ПК-6 З3
		УМЕТЬ:	
		Критически анализировать точки зрения оппонентов,	ПК-6 У1
		организовывать систему связей с общественностью в коллективе,	ПК-6 У2
		применять правила делового этикета	ПК-6 У3
		ВЛАДЕТЬ:	
		Приемами дебатов и дискуссий в PR-деятельности	ПК-6 В1
ПК-7	Способностью принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятия.	ЗНАТЬ:	
		Правила ведения дискуссии,	ПК-7 З1
		формы и методы «мозгового штурма»,	ПК-7 З2
		«уловки» дискуссии	ПК-7 З3
		УМЕТЬ:	
		Применять в PR-деятельности средства и методы ведения цивилизованных дискуссий,	ПК-7 У1
		использовать достоверные факты,	ПК-7 У2
		уточнять мнение оппонента	ПК-7 У3
		ВЛАДЕТЬ:	
		Основами ораторского мастерства	ПК-7 В1

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Зачет)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)
1.	Дайте общую характеристику деловой коммуникации.	ОК-5 31, 32, 33
2.	Опишите функции деловой коммуникации.	ПК-6 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
3.	Охарактеризуйте основные этапы становления и развития теории коммуникации.	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
4.	Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
5.	Опишите основные элементы коммуникативного процесса.	ПК-7 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
6.	Назовите психологические нормы и принципы деловой коммуникации.	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
7.	Опишите как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации	ПК-6 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
8.	Охарактеризуйте специфику вербальных коммуникаций	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
9.	Охарактеризуйте специфику невербальных коммуникаций	ПК-7 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
10.	Назовите ключевые понятия и общие этические принципы деловой коммуникации.	ОК-5 31, 32, 33
11.	Обозначьте национальную специфику делового этикета.	ОК-5 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
12.	Охарактеризуйте правила вербального этикета.	ПК-6 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
13.	Охарактеризуйте правила невербального этикета.	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
14.	Охарактеризуйте этику делового взаимодействия в условиях конфликта.	ПК-6 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
15.	Дайте общую характеристику традиционным и инновационным деловым коммуникациям.	ПК-7 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
16.	Охарактеризуйте специфику деловой беседы.	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
17.	Опишите особенности общения по телефону.	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
18.	Опишите специфику публичного выступления.	ПК-7 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
19.	Опишите как подготовить и провести деловое совещания	ОК-5 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
20.	Охарактеризуйте переговоры как разновидность общения.	ПК-6 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
21.	Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.	ОПК-1 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
22.	Опишите пути преодоления коммуникативных барьеров.	ПК-7 31, 32, 33, У1, У2, У3, В1
23.	Опишите, как проявляются межкультурные	ОК-5 31, 32, 33, У1, У2, У3

	особенности деловой коммуникации.	
24.	Опишите технику проведения дебатов.	ОПК-1 З1, З2, З3, У1, У2, У3, В1
25.	Опишите правила составления кейсов.	ПК-7 З1, З2, З3, У1, У2, У3, В1

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### (Шкалы оценивания)

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций, формируемых на учебных занятиях по дисциплине Основы деловой коммуникации (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины (модуля)).

**«зачтено»** - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

**«не зачтено»** - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.