


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

Утверждаю
Декан факультета
социологии и управления

 П.Е. Кричинский
«28» июня 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:
бакалавриат

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) подготовки: **Менеджмент организации**

Форма обучения: **заочная**

Срок освоения ОПОП: **нормативный – 4,6 года**

Факультет: **социологии и управления**

Кафедра: управления персоналом

Рязань, 2017

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВПО, формирование целостного представления о сущности деловых коммуникаций в менеджменте как универсальной деятельности по изучению вопросов методологии коммуникативных процессов, особенностей делового общения в новых экономических условиях, вербальных и невербальных средств коммуникаций, форм делового общения; исследования различных видов и уровней коммуникации в сфере управления коммуникациями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части Б.1.Б.17

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Информационные технологии в менеджменте»

«Культура деловой письменной речи»

«Связи с общественностью»

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

«Стратегический менеджмент»,

«Коммуникационный менеджмент»

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих 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
1.	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> - Основные этапы организации и управления деловым общением; - типологию деловых коммуникаций и их специфику; - основные принципы организации различных видов деловой коммуникации 	<p>Приобретать знания в предметной области дисциплины;</p> <p>выявлять и объяснять противоречия между «теорией» и «практикой»;</p> <p>применять полученные знания для понимания сущности и специфики делового общения</p>	<p>Навыками целостного подхода к анализу организационно-управленческих проблем в деловом общении, проведения аналитической и исследовательской работы по оценке состояния и динамики макро- и микросреды организации</p>
2.	ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	<ul style="list-style-type: none"> - Сущность и содержание основных понятий и категорий делового общения - Виды организационных задач, решаемых на основе информационной и библиографической культуры, параметры и принципы их решения - Особенности 	<ul style="list-style-type: none"> - Оперировать, анализировать и правильно применять основные понятия и правила деловой коммуникации - Разрабатывать программы решения организационных 	<p>Навыками концептуального обоснования собственной позиции по ключевым теоретическим и прикладным аспектам применения информационно-коммуникативных технологий в управ-</p>

			<p>применения информационно-коммуникационных технологий;</p>	<p>задач и оценивать их эффективность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы решения стандартных задач профессиональной деятельности для эффективного управления 	<p>ленческой деятельности</p>
3.	ПК-2	<p>владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Сущность и содержание основных теорий и подходов в деловом общении; - основные факторы, способствующие повышению эффективности деловых коммуникаций в организации - специфику разрешения конфликтных ситуаций в межкультурной среде 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализировать коммуникационные процессы в организации - разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - осуществлять управление различными видами делового общения 	<p>Навыками целостного подхода к анализу проблем в организации, а также методами поддержания и изменения коммуникационных процессов</p>

2.5 Карта компетенций дисциплины

Карта компетенций дисциплины					
Наименование дисциплины: Деловые коммуникации					
Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВПО, формирование целостного представления о сущности деловых коммуникаций в менеджменте как универсальной деятельности по изучению вопросов методологии коммуникативных процессов, особенностей делового общения в новых экономических условиях, вербальных и невербальных средств коммуникаций, форм делового общения; исследования различных видов и уровней коммуникации в сфере управления коммуникациями.					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общепрофессиональные компетенции:					
Компетенции		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
Индекс	Формулировка				
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<u>Знать:</u> - Основные этапы организации и управления деловым общением; типологию деловых коммуникаций и их специфику; основные принципы организации различных видов деловой коммуникации <u>Уметь:</u> - Приобретать знания в предметной области дисциплины; выявлять и объяснять противоречия между «теорией» и «практикой»; применять	- лекции и семинарские занятия; - изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	- реферат; - собеседование - зачет	ПОРОВОГОВЫЙ Знать основные этапы и закономерность и организации и управления различных видов делового общения. Уметь приобретать знания в предметной области дисциплины, выявлять и объяснять противоречия

		<p>полученные знания для понимания сущности происходящих изменений в сфере деловых коммуникаций менеджмента.</p> <p><u>Владеть</u>: - Навыками целостного подхода к анализу организационно-управленческих проблем в сфере деловых коммуникаций и проведения аналитической и исследовательской работы по оценке состояния и динамики макро- и микросреды организации.</p>		<p>между «теорией» и «практикой».</p> <p>Владеть навыками целостного подхода к анализу организационно-управленческих проблем в сфере деловых коммуникаций</p> <p>·</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>Знать специфику и особенности осуществления делового общения, основные законы и принципы организации.</p> <p>Уметь применять полученные знания для понимания сущности происходящих изменений в</p>
--	--	--	--	--

					обществе. Владеть навыками проведения аналитической и исследовательской работы по оценке состояния и динамики макро- и микросреды организации.
Общепрофессиональные компетенции:					
	Компетенции	Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
Индекс	Формулировка				
ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	<u>Знать</u> : - Сущность и содержание основных понятий и категорий делового общения; виды организационных задач, решаемых на основе информационной и библиографической культуры, параметры и принципы их решения; особенности применения	- лекции и семинарские занятия; - изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы; - разбор практических ситуаций	- собеседование - реферат - зачет	ПОРОГОВЫЙ Знать основные параметры и принципы проектирования. Уметь применять методы организационного проектирования для эффективного

		<p>информационно-коммуникационных технологий;</p> <p><u>Уметь:</u> -Оперировать, анализировать и правильно применять основные понятия и правила деловой коммуникации; разрабатывать программы решения организационных задач и оценивать их эффективность; применять методы решения стандартных задач профессиональной деятельности для эффективного управления</p> <p><u>Владеть:</u> - навыками концептуального обоснования собственной позиции по ключевым теоретическим и прикладным аспектам делового общения в управленческой деятельности.</p>		<p>управления ресурсами организации. Владеть навыками концептуального обоснования собственной позиции по ключевым аспектам управленческой деятельности. ПОВЫШЕННЫЙ Знать особенности создания, функционирования, развития, ликвидации организаций и типы организационных структур. Уметь разрабатывать программы осуществления организационных</p>
--	--	--	--	--

					изменений и оценивать их эффективность. Владеть навыками концептуального обоснования собственной позиции по теоретическим и прикладным аспектам делового общения в управленческой деятельности.
Профессиональные компетенции:					
	Компетенции				
Индекс	Формулировка	Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в	<u>Знать:</u> -Сущность и содержание основных теорий и подходов в деловом общении; основные факторы, способствующие повышению эффективности деловых	- лекции и семинарские занятия; - изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы; - разбор практических ситуаций	- собеседование - реферат - зачет	ПОРОГОВЫЙ Знать сущность и содержание основных теорий мотивации и организационной

	<p>том числе в межкультурной среде</p>	<p>коммуникаций в организации; специфику разрешения конфликтных ситуаций в межкультурной среде <u>Уметь:</u> - анализировать коммуникационные процессы в организации; разрабатывать предложения по повышению их эффективности; осуществлять управление различными видами делового общения <u>Владеть:</u> - навыками целостного подхода к анализу проблем в организации, а также методами поддержания и изменения коммуникационных процессов.</p>		<p>культуры. Уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и осуществлять диагностику организационной культуры. Владеть навыками целостного подхода к анализу проблем в организации. ПОВЫШЕННЫЙ Знать основные факторы, способствующие повышению эффективности и коммуникационных процессов предприятия (фирмы). Уметь разрабатывать</p>
--	--	---	--	--

					предложения по повышению эффективности коммуникационных процессов. Владеть методами разрешения конфликтных ситуаций, поддержания толерантного межкультурного баланса.
--	--	--	--	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№6	часов
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	12	12	
В том числе:			
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
2. Самостоятельная работа студента (всего)	92	92	
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>			
Курсовая работа	КП	-	-
	КР	-	-
Другие виды СРС:	-	-	
Работа с нормативно-правовыми актами	12	12	
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	16	16	
Работа со справочными материалами	16	16	
Изучение и конспектирование литературы	16	16	
Выполнение индивидуальных домашних заданий	16	16	
Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям	16	16	
<i>СРС в период сессии</i>			
Подготовка к зачету			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	зачет-	зачет-
	экзамен (Э)		
ИТОГО:			
Общая трудоемкость	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

					З	С		<i>(по неделям семестра)</i>
5	1	Общие представления о дисциплине «Деловые коммуникации»	2	-	2	23	27	
5	2	Деловые коммуникации в менеджменте как процесс		-	2	23	25	
5	3	Механизмы управления деловыми коммуникациями			2	23	25	
5	4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	2		2	23	27	
		ИТОГО	4		8	92	108	Зачет

2.3 . Лабораторный практикум: не предусмотрен

2.4 Примерная тематика курсовых работ: не предусмотрены

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего Часов
5	1	Общие представления о дисциплине «Деловые коммуникации»	Работа с нормативно-правовыми актами Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами Изучение и конспектирование литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям	
5	2	Деловые коммуникации в менеджменте как процесс	Работа с нормативно-правовыми актами Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами	

			<p>Изучение и конспектирование литературы</p> <p>Выполнение индивидуальных домашних заданий</p> <p>Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям</p>	
5	3	Механизмы управления деловыми коммуникациями	<p>Работа с нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям</p> <p>Работа со справочными материалами</p> <p>Изучение и конспектирование литературы</p> <p>Выполнение индивидуальных домашних заданий</p> <p>Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям</p>	
5	4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	<p>Работа с нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям</p> <p>Работа со справочными материалами</p> <p>Изучение и конспектирование литературы</p> <p>Выполнение индивидуальных домашних заданий</p> <p>Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям</p>	
ИТОГО в семестре				92

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

При изучении данной дисциплины студенты выполняют различные виды самостоятельной работы: подготовка к семинарским (практическим) занятиям (планы занятий приведены в разделе «Иные сведения»); подготовка доклада, реферата, эссе (приведены в п.3.3.1 и Фонде оценочных средств для проведения текущей аттестации обучающихся (см. Приложение 2)); подготовка к зачету.

При выполнении всех форм самостоятельной работы обучающиеся пользуются литературой, указанной в списке основной и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа выполняется студентами в процессе изучения всех учебных дисциплин. Она направлена на овладение обучающимися фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками, умениями работы с литературными источниками, практического решения задач, на развитие логического мышления, творческой активности, исследовательского подхода в освоении учебного материала, развитие познавательных способностей.

Результаты выполнения самостоятельной работы представляются студентами во время аудиторных занятий, проверяются и оцениваются преподавателем в ходе текущего (рубежного, итогового) контроля – в соответствии с учебным планом (расписанием занятий, зачетно-экзаменационной сессии).

В целом самостоятельная работа студента при изучении курса, независимо от формы обучения это:

- работа с конспектами лекций (обработка текста); усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной основной учебной и дополнительной литературы;
- изучение учебной, научной, методической, справочной литературы, в том числе с привлечением электронных средств информации;
- составление различных видов записей прочитанного: конспектирование, аннотирование, реферирование;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- выполнение индивидуальных заданий по различным разделам содержания учебной дисциплины;
- выполнение рефератов, докладов, эссе, осуществление индивидуальной учебно-исследовательской работы;
- текущий самоконтроль успеваемости на базе традиционных тестов.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения по дисциплине студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, имеющимися на официальном сайте университета:

1. Мартишина, Н.В. Электронный образовательный ресурс «Самостоятельная работа студентов»: свидетельство о регистрации ресурса № 20418 / Мартишина Н.В., Еремкина О.В.; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Дата регистрации 21.10.2014. – Объем 196 Мб (200704 Кб).

3.3.1 Примерные темы рефератов

1. Понятие о деловом общении. Специфика делового общения.
2. Деловые коммуникации и условия эффективного осуществления деловых коммуникаций.
3. Средства коммуникации.
4. Специфика форм делового взаимодействия: презентация, переговоры, торги, дискуссия.
5. Специфика форм делового взаимодействия: деловая беседа, совещание, конференция, «круглый стол».
6. Виды речевой информации.
7. Публичная речь: ее виды и их специфика.
8. Характеристика невербальных средств коммуникации.
9. Характеристика моделей общения.
10. Психологические уловки, «хитрости», приемы манипулирования в деловой коммуникации.
11. Деловая жизнь как единица социальной системы. Слагаемые деловых коммуникаций.
12. Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций.
13. Исторический аспект формирования служебного этикета.
14. Место деловых коммуникаций в этикетной культуре общества.
15. Этика делового общения.
16. Жизненно важные качества делового человека и их формирование.
17. Имидж современного государственного и делового человека.
18. Роль информации в деловых коммуникациях.
19. Нормы официально- делового стиля.
20. Художественная образность деловой речи.
21. Аксиомы делового письма.
22. Основные качества речи делового человека.
23. Техника деловой речи.
24. Правовое обеспечение коммуникаций.
25. Репутация.
26. Самопрезентация и ее роль в деловых коммуникациях.
27. Культура общения и речевой этикет.
28. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
29. Основные функции делового общения.
30. Механизмы взаимоприяжения в деловом общении.

Подготовка рефератов осуществляется с использованием классических работ, аналитических отчетов, статистических данных и публикаций по темам, дополняющим лекционные материалы согласно общему перечню тем курса.

Структура реферата должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении. При написании работ необходимо использовать, по крайней мере, 1-2 первоисточника и 3-5 теоретических и учебных изданий, объём работы до 10 страниц печатного текста, снабженного сносками и списком использованной литературы.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» – не используется

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

5.1.Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Исползуется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1.	Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие / Е. И. Кривокоора.	Кривокоора Е.И.	- М. : ИНФРА-М, 2010. - 190 с.	1,2	5	10	-
2.	Коммуникационный менеджмент. Учебное пособие.	Шепель В.	М.: Гардарик и, 2004.	1,3	5	3	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1.	Информационный менеджмент массовой коммуникации.	Головко Б.Н.	Москва.: Академический проект, 2015.	1,2,3,4	5		-
2.	Основы теории коммуникации: Учеб. /	Василик, М.С. Вершинин, В.А. Павлов и др.	Москва ва Гардарики, 2013.	1,3	5		-
3.	<i>Периодика</i>						-
	Журнал «Управление человеческим потенциалом						
	Журнал «Компания»						
	Журнал «Маркетинговые коммуникации: эффективные примеры из российской практики»						

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

1. Книгофонд библиотеки РГУ имени С. А. Есенина
 2. Комплексный читальный зал документов и электронной информации научной библиотеки РГУ имени С.А. Есенина
- Сайт научной библиотеки РГУ имени С.А. Есенина // <http://library.rsu.edu.ru>

1. Официальный сайт Правительства Российской Федерации. - <http://www.government.ru/>
4. Министерство экономического развития РФ [официальный сайт]. – URL: <http://www.economy.gov.ru>.
5. Министерство финансов РФ [официальный сайт]. –<http://www.minfin.ru>.
6. Федеральная служба государственной статистики [официальный сайт]. – URL: <http://www.gks.ru>.
7. Официальный сайт - Правительство Рязанской области <http://www.ryazanreg.ru/>
8. Официальный сайт Рязанской областной Думы - <http://www.duma.ryazan.net/>
9. Официальный сайт Администрации города Рязани <http://www.admrzn.ru/>
10. Портал электронной библиотеки - <http://www.ihtik.lib.ru/>
11. Информационно-поисковая система: Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru> ([edu.consultant.ru](http://www.edu.consultant.ru))
12. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Издательский Дом ИНФРА-М» (доступ через Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
13. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
14. Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ– специфично организованная ЭБС, дополненная развитой системой функций обучения. – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
15. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: http://www.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm. Доступ свободный.

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

- <http://www.finman.ru/> - Журнал «Финансовый менеджмент»
www.glossary.ru Служба тематических толковых словарей
<http://www.cfin.ru/> - Корпоративный менеджмент
www.kommersant.ru- журнал Коммерсант
<http://www.expert.ru> – журнал Эксперт
<http://www.rbc.ru> РосБизнесКонсалтинг
[http:// www.mabico.ru](http://www.mabico.ru) «Финансово-аналитический центр»

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций – видеопроектор, экран настенный. Два компьютерных класса.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерных классах установлены средства MS Office: Word, Excel, Power Point и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствует.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации»

1. Лекция.

2. Работа на семинаре и практическом занятии: основными критериями служат подготовка докладов, рефератов и выступления по ним, выполнение практических заданий.

3. Выполнение обязательных домашних работ по курсу лекций.

4. Подготовка к зачету.

Лекция

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 преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям, выделяемым преподавателем на занятии.

Работа на семинаре и практическом занятии

Подготовка докладов и рефератов с использованием классических работ, аналитических отчетов, статистических данных и публикаций по темам, дополняющим лекционные материалы согласно общему перечню тем курса.

Выступление по подготовленным докладам и рефератам, активное обсуждение вопросов и комментариев. Решение предлагаемых практических ситуаций и задач с последующим их обсуждением.

Структура доклада и реферата должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении. При написании работ необходимо использовать, по крайней мере, 1-2 первоисточника и 3-5 теоретических и учебных изданий, объём работы до 10 страниц печатного текста, снабженного сносками и списком использованной литературы.

Критерии оценки доклада и реферата

Отлично – оцениваются доклады и рефераты, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно.

Хорошо – оцениваются доклады и рефераты, основанные на твердом знании исследуемой темы. Возможны недостатки в систематизации или в обобщении материала, неточности выводов. Студент твердо знает основные категории, умело применяет их для изложения материала.

Удовлетворительно – оцениваются доклады и рефераты, которые базируются на знании основ предмета, но имеются затруднения в изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки.

Неудовлетворительно – оцениваются доклады и рефераты, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Текст реферата целиком или в значительной части дословно переписан из первоисточника без ссылок на него.

Домашние работы по курсу лекций

Выполнение заданий по темам, предлагаемым на лекциях, в т.ч. написание мини-эссе (до 1 страницы), анализ статистических данных и аналитических отчетов.

Тестирование

Написание письменной работы в виде тест - заданий, открытых вопросов, задач по общему перечню тем курса.

Эссе

Самостоятельная работа студента выполняется дома и оформляется письменно как эссе объемом до 5 страниц печатного текста. Тему студент может выбрать самостоятельно из предложенного перечня, либо по согласованию с преподавателем предложить свою в рамках изучаемой дисциплины. При подготовке эссе студенты должны показать умения и навыки самостоятельной работы с литературой, статистическими данными и опубликованными статьями по различным проблемам управленческой экономики. Кроме этого, не последнюю роль при оценке эссе играет способность студента аргументировано отстаивать свою точку зрения.

Подготовка к зачёту

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, интернет-ресурсы и материал семинарских (практических) занятий. Обращать внимание не столько на уровень запоминания, сколько на степень понимания излагаемых проблем.

Преподаватель вправе задать дополнительные и уточняющие вопросы, помогающие выяснить степень знаний студента в пределах учебного материала, вынесенного на зачет, их количество не ограничено. Положительно оценивается стремление студента изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней.

Критерии оценок знаний студентов

Оценка **отлично** (зачтено) ставится:

- за полное и глубокое знание программного материала;
- за умение логически мыслить, правильно и четко формулировать ответы на поставленные вопросы, свободно используя при этом специальную лексику и терминологию данного курса.

Оценка **хорошо** (зачтено) ставится:

- за соответствие знаний студента предыдущим критериям, но при допущении им нечетких формулировок и неуверенности в ответе на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка **удовлетворительно** (зачтено) ставится:

- при условии, что студент знает большую часть основного материала, но излагает его в основном поверхностно и сжато, без соответствующих комментариев, доказательств и выводов.

Оценка **неудовлетворительно** (не зачтено) ставится:

- в том случае, когда студент не способен изложить основной материал ни в процессе устного, ни в процессе письменного контроля знаний студентов и затрудняется с ответами на дополнительные вопросы экзаменаторов.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- распространение домашнего задания, его проверка и консультирование посредством электронной почты;
- консультирование обучающихся и интерактивное общение в любое время и в любой точке пространства посредством сети Интернет (электронная почта).

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса: отсутствуют.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации»

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Общие представления о дисциплине «Деловые коммуникации»	ОПК – 4 ОПК - 7 ПК – 2	зачет
2	Деловые коммуникации в менеджменте как процесс		
3	Механизмы управления деловыми коммуникациями		
4.	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>Знать</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные этапы организации и управления деловым общением; 2. типологию деловых коммуникаций и их специфику; 3. основные принципы организации различных видов деловой коммуникации. <p>Уметь</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приобретать знания в предметной области дисциплины, 2. выявлять и объяснять противоречия между «теорией» и «практикой». 3. Применять полученные знания для понимания сущности происходящих изменений в обществе. 	<p>ОПК-4 31</p> <p>ОПК-4 32</p> <p>ОПК-4 33</p> <p>ОПК-4 У1</p> <p>ОПК-4 У2</p> <p>ОПК-4 У3</p>
		<p>Владеть</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навыками целостного подхода к анализу организационно-управленческих проблем в деловом общении 2. проведения аналитической и исследовательской работы по оценке состояния и динамики макро- и микросреды организации 	<p>ОПК-4 В1</p> <p>ОПК-4 В2</p>

ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	<p>Знать</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и содержание основных понятий и категорий делового общения 2. Виды организационных задач, решаемых на основе информационной и библиографической культуры, параметры и принципы их решения 3. Особенности применения информационно-коммуникационных технологий; 	ОПК-7 31
		<p>Уметь</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оперировать, анализировать и правильно применять основные понятия и правила деловой коммуникации 2. Разрабатывать программы решения организационных задач и оценивать их эффективность; 3. применять методы решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности 	ОПК-7 32
		<p>Владеть</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навыками концептуального обоснования собственной позиции по ключевым аспектам управленческой деятельности. 2. Навыками концептуального обоснования собственной позиции по теоретическим и прикладным аспектам управленческой деятельности. 	ОПК-7 33
			ОПК-7 У1
			ОПК-7 У2
			ОПК-7 У3
		ОПК-7 В1	
		ОПК-7 В2	

ПК- 2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Знать	
		1. Сущность и содержание основных теорий и подходов в деловом общении;	ПК-2 31
		2. основные факторы, способствующие повышению эффективности деловых коммуникаций в организации	ПК-2 32
		3. - специфику разрешения конфликтных ситуаций в межкультурной среде.	ПК-2 33
		Уметь	
		1. . Анализировать коммуникационные процессы в организации	ПК-2 У1
2. разрабатывать предложения по повышению их эффективности;	ПК-2 У2		
3. осуществлять управление различными видами делового общения	ПК-2 У3		
Владеть			
1. Навыками целостного подхода к анализу проблем в организации.	ПК-2 В1		
2. Методами поддержания и изменения коммуникационных процессов	ПК-2 В2		

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
Вопросы зачета		
1	Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией	ОПК-4 31,У1 ОПК-7 31,У1 ПК-2 31,У1
2	Управленческая информация: ее виды и свойства	ОПК-4 У1,В2,ОПК-7 32,В2 ПК-2 31,У1
3	Уровни и виды коммуникации	ОПК-4 31,У1,2,В1 ОПК-7 31,32,У1 ПК-2 31

4	Коммуникационный процесс и каналы передачи информации	ОПК-4 31,У1,2,В1, ПК-2 У2 ОПК-7 32,33, В1
5	Преграды и помехи в деловом общении	ОПК-4 31,У1,2,В1,ОПК-7 У2,В1 ПК-2 31,32
6	Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий	ОПК-4 31,У1,2,В1, ОПК-7 31,У2 ПК-2 31, У1
7	Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма	ОПК-4 31,У1,2,В1, ОПК-7 32,33, У2,У3, ПК-2 31
8	Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы	ОПК-4 31,У1,2,В1, ПК-2 У1 ОПК-7 31,32,У2,В2
9	Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний	ОПК-4 31,У1,2,В1, ОПК-7 31,32, У2,В2, ПК-2 31, У2
10	Управление работой деловых совещаний	ОПК-4 31,У1,2,В1, ПК-2 У1
11	Деловые переговоры и их роль в управлении организацией	ОПК-4 31,У1,2,В1,ОПК-7 У2, У3,В1, ПК-2 32,33,У1,У2,
12	Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров	ОПК-4 31,2,У2,У3,В2 ОПК-7 31,32,У1,У2,В2
13	Подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам	ОПК-4 31,2, ОПК-7 32,33,У1,В1 ПК-2 31,33,У1,У2
14	Особенности публичной коммуникации	ОПК-4 32,33,У2,У3 ОПК-7 31,32,У2,В1, ПК-2 У1
15	Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории	ОПК-4 32 ОПК-7 31,У2,3,В2 ПК – 2 31,У1,В1
16	Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Подготовка выступления	ОПК-4 32,33,У1,У2,,В1 ОПК-7 31,У2,У2,В1,ПК-2
17	Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций	ОПК-4 32 ОПК-7 У2,У3,32,33,В2 ПК-2 У2,31,В1
18	Подготовка текстовых слайдов. Презентация с использованием слайдов	ОПК-4 32, У1,В1,2 ОПК-7 32,33,У2,У3, В2
19	Информационные потребности современного общества и технические возможности Тенденции в развитии коммуникационных технологий	ОПК-4 32,У1,2, ОПК-7 31, ПК-2 31,У1,В1

20	Интернет: особенности и возможности	ОПК-4 32,У1 ОПК-7 31,32,У1,У2,В1 ПК-231,У1
21	Интернет и его роль во внутренних коммуникациях. Деловые коммуникации в цифровой среде	ОПК-4 32,У1,2,В2, ОПК-7 В1,2 ПК-2 3233У2
22	Деловая этика и ее историческое развитие	ОПК-4 32,У1,2,В2, ОПК-7 В1,2 ПК-2 323,В1
23	Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет	ОПК-4 32,У1,2,В2, ОПК-7 В1,2ПК-2 3123,У23
24	Имидж делового человека	ОПК-4 32,У1,2,В2, ОПК-7 В1,2 ПК-2 32,У2
25	Техники эффективного речевого общения	ОПК-4 У1,2 ОПК-7 33,У2,У3,В2, ПК-2 32,33,У2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Оценка *отлично* (зачтено) ставится:

- за полное и глубокое знание программного материала;
- за умение логически мыслить, правильно и четко формулировать ответы на поставленные вопросы, свободно используя при этом специальную лексику и терминологию данного курса.

Оценка *хорошо* (зачтено) ставится:

- за соответствие знаний студента предыдущим критериям, но при допущении им нечетких формулировок и неуверенности в ответе на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка *удовлетворительно* (зачтено) ставится:

- при условии, что студент знает большую часть основного материала, но излагает его в основном поверхностно и сжато, без соответствующих комментариев, доказательств и выводов.

Оценка *неудовлетворительно* (не зачтено) ставится:

- в том случае, когда студент не способен изложить основной материал ни в процессе устного, ни в процессе письменного контроля знаний студентов и затрудняется с ответами на дополнительные вопросы экзаменаторов.