

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

Утверждаю
Декан факультета
социологии и управления



О.В. Василенкова
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень основной профессиональной образовательной программы - бакалавриат

Направление подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки - Государственная и муниципальная служба

Форма обучения - очная

Сроки освоения ОПОП - 4 года (нормативный)

Факультет социологии и управления

Кафедра государственного и муниципального управления и политических технологий

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Целями освоения дисциплины являются: формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; а также формирование представлений у студентов о нравственных правилах поведения, содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего управленца, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи; овладение специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; изучение этических основ деловых отношений; освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций; знакомство студентов с деловым этикетом и атрибутами делового общения; формирование личностно-нравственного облика выпускника.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина Деловые коммуникации относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1.

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Русский язык и культура речи;
- Технологии публичных выступлений;
- Управление общественными отношениями.

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

- Этика государственной и муниципальной службы;
- Политическое управление.

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся 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 дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	правила делового общения; и особенности ведения деловой переписки; основные требования к подготовке и осуществлению публичных выступлений; правила проведения переговоров, совещаний, электронных коммуникаций;	осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; проводить деловые переговоры и совещания; подготавливать публичное выступление, а также непосредственно осуществлять его, учитывая знание особенностей вербального и невербального общения	технологиями проведения переговоров и совещаний; инструментами эффективных выступлений перед общественностью; навыками ведения деловой переписки;
2.	ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	теоретические основы деловых коммуникаций и особенности осуществления каждого из их типов, коммуникативные барьеры;	использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации преодолеть коммуникативные барьеры	навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); навыками этики делового общения

2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Деловые коммуникации					
Цель дисциплины		формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; а также формирование представлений у студентов о нравственных правилах поведения, содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего управленца, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи; овладение специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; изучение этических основ деловых отношений; освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций; знакомство студентов с деловым этикетом и атрибутами делового общения; формирование личностно-нравственного облика выпускника.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
Общепрофессиональные компетенции:					
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<u>Знать:</u> правила делового общения; и особенности ведения деловой переписки; основные требования к подготовке и осуществлению публичных выступлений; правила проведения переговоров, совещаний, электронных коммуникаций; <u>Уметь:</u> осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; проводить деловые переговоры и совещания; подготавливать публичное выступление, а также непосредственно	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия	Контрольная работа, реферат, собеседование, ИДЗ, зачет	ПОРОГОВЫЙ Знать основы делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров ПОВЫШЕННЫЙ знать основные закономерности получения профессиональной информации из различных типов источников

		<p>осуществлять его, учитывая знание особенностей вербального и невербального общения</p> <p><u>Владеть:</u></p> <p>технологиями проведения переговоров и совещаний; - инструментами эффективных выступлений перед общественностью;</p> <p>навыками ведения деловой переписки;</p>			
Профессиональные компетенции:					
ПК-9	<p>способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p><u>Знать:</u></p> <p>теоретические основы деловых коммуникаций и особенности осуществления каждого из их типов, коммуникативные барьеры</p> <p><u>Уметь:</u></p> <p>использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации</p> <p>преодолевать коммуникативные барьеры</p> <p><u>Владеть:</u></p> <p>навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</p> <p>навыками этики делового общения</p>	<p>Лекции, самостоятельная работа, практические занятия</p>	<p>Контрольная работа, реферат, собеседование, ИДЗ, зачет</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>Обладает необходимыми знаниями в области успешной коммуникации в рамках групповой работы</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>Обладает глубокими знаниями в области коммуникации, уметь строить межличностные, групповые и организационные коммуникации для работы в конкретной ситуации.</p>

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		№ 5	№ 6	№ 7	№ 8
		часов	часов	часов	часов
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>		-	-		-
Курсовой проект (работа)	КП	-	-	-	-
	КР	-	-	-	-
Другие виды СРС:	-	-	-	-	-
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	10	-	-	10	-
Конспектирование учебных материалов, первоисточников, основной и дополнительной литературы	20	-	-	20	-
Выполнение индивидуальных домашних заданий	10	-	-	10	-
Подготовка рефератов и презентаций	14	-	-	14	-
<i>СРС в период сессии</i>		-	-	-	-
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	3	-	-	3
	экзамен (Э)		-	-	-
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	108	-	-	108
	зач. ед.	3	-	-	3

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
7	1	Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций	<p>Предметное поле дисциплины «Деловые коммуникации» Объект и предмет деловых коммуникаций. Научные теории в понимании объекта и предмета деловых коммуникаций.</p> <p>Коммуникация как процесс обмена информацией. Модели, виды, функции коммуникации. Современные теории коммуникации. Рациональная модель коммуникативного воздействия. Спонтанная коммуникация. Схема коммуникации: определение, уточнение информации; кодирование информации (вербальное и невербальное); способ передачи информации; шумы. Убеждающая коммуникация. Центральный способ переработки информации. Периферийный способ переработки информации. Значимость информации для реципиента. Когнитивные способности реципиентов. Характер сообщения. Модульная схема убеждающей коммуникации. Центральная тема убеждающей коммуникации. Сюжетные линии центральной темы. Информационные продукты.</p> <p>Коммуникация и управление. Управление коммуникативными процессами, управление информацией. Роль коммуникации в общественном развитии, социально-экономической, политической, региональной и международной интеграции. Специфика уровней и организации коммуникаций в государственных учреждениях федерального и муниципального управления.</p> <p>Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и</p>

			<p>А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.</p> <p>Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др. Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально- коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.</p>
--	--	--	--

			Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
7	2	Технологии эффективной коммуникации	<p>Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека</p> <p>Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания</p> <p>Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.</p>

		<p>Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Compliments и контрcompliments в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.</p>
--	--	--

2.2. Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
7	I	<i>Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций</i>	8	-	18	27	53	
7	1.1	Введение в основы теории коммуникации	2	-	4	9	15	1-2 неделя Собеседование, ИДЗ
7	1.2	Виды коммуникации	2	-	6	6	14	3-5 неделя Собеседование, ИДЗ
7	1.3	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением	2	-	4	6	12	6-7 неделя ИДЗ, собеседование
7	1.4	Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления	2	-	4	6	12	8-9 неделя Реферат, собеседование
	II	<i>Технологии эффективной коммуникации</i>	10		18	27	55	
7	2.1	Вербальные и невербальные средства эффективной коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	2	-	4	6	12	10-11 неделя ИДЗ, собеседование
7	2.2	Стратегии устных деловых коммуникаций. Технологии публичного выступления.	2	-	4	6	12	12-13 неделя КР, собеседование
7	2.3	Технологии самопрезентации. Спор, дискуссия, полемика	2	-	4	4	10	14-15 неделя ИДЗ, реферат
7	2.4	Имидж делового человека	2	-	4	4	10	16-17 неделя Собеседование, реферат
7	2.5	Этикет как технология делового общения	2	-	2	7	11	18 неделя КР, собеседование
		ИТОГО	18		36	54	108	Зачет

2.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

2.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды СРС	Всего часов
7	1	Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	5
			Конспектирование учебных материалов, первоисточников, основной и дополнительной литературы	10
			Выполнение индивидуальных домашних заданий	5
			Подготовка рефератов и презентаций	7
7	2	Технологии эффективной коммуникации	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	5
			Конспектирование учебных материалов, первоисточников, основной и дополнительной литературы	10
			Выполнение индивидуальных домашних заданий	5
			Подготовка рефератов и презентаций	7
			<i>ИТОГО в семестре</i>	54

3.2. График работы студента
Семестр № 7

Форма оценочного средства	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Реферат	Реф								+					+		+		+	
Собеседование	Сб	+		+		+		+		+		+					+		+
Индивидуальные домашние задания	ИДЗ		+		+		+				+				+				
Контрольная работа	Кнр												+						+

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

Самостоятельная работа, наряду с лекционным курсом и практическими занятиями, является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Деловые коммуникации».

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетради для конспектирования лекций и практических занятий.

В ходе самостоятельной работы изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научными статьями. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю.

При подготовке к зачету повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе. Использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

В процесс освоения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе учебной дисциплины.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы), составление плана текста, конспектирование текста, выписки из текста, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста, повторная работа над учебным материалом, (составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради, аналитиче-

ская обработка текста), подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на семинаре, подготовка реферата, тестирование и др.

- для формирования умений: решение практических ситуаций и заданий, подготовка к деловым играм, решение тестов и т.д.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной, самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную, самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения по дисциплине «Деловые коммуникации» студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, размещенными на официальном сайте:

1. Мартишина, Н.В. Самостоятельная работа студентов [Электронный ресурс]: 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).

Методические рекомендации по выполнению и примерные темы контрольных работ

Учебными планами высших учебных заведений предусматривается написание студентами контрольных, которые являются важным звеном в выработке у студентов навыков самостоятельного изучения науки, в глубоком усвоении положений, выводов, законов, приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему бакалавру в его трудовой деятельности.

Ознакомившись с данными методическими указаниями, студент сможет более конкретно представить требования к контрольной работе, как с точки зрения содержания, так и ее оформления, оценки и порядка защиты. Использование предлагаемых методических советов поможет студентам не только успешно выполнить контрольную работу на избранную тему, но и подготовиться к экзамену.

1. Значение контрольной работы в изучении дисциплины «Деловые коммуникации».

Контрольная работа является одной из форм подготовки специалистов высшей квалификации. Ее написание имеет большое значение:

- во-первых, она приобщает студентов к самостоятельной творческой работе с литературой, приучает находить в них основные положения, относящиеся к избранной проблеме, подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал, составлять таблицы и диаграммы и на их основе делать правильные выводы;
- во-вторых, студент привыкает четко, последовательно и логически грамотно излагать свои мысли при анализе теоретических проблем;
- в-третьих, работа закрепляет и углубляет знания студентов по изучаемой дисциплине;
- в-четвертых, прививает навыки работы на компьютере.

Она приучает студента к научно-исследовательской работе и способствует приобретению опыта и навыков ведения ее.

Контрольная работа выполняется в соответствии с учебным планом студентами дневного и заочного отделений. Студенты выполняют контрольную работу под руководством преподавателя. Выполненная работа сдается для проверки. Если работа соответствует предъявляемым требованиям, преподаватель оценивает ее положительно и сообщает об этом студенту. Неудовлетворительно выполненная работа подлежит переработке в соответствии с замечаниями преподавателя. Повторно выполненная работа сдается вместе с первым вариантом и рецензией на нее.

2. Структура работы

Контрольная работа должна состоять из следующих частей:

- введения,
- основного текста,
- заключения,
- библиографического списка.

Структура контрольной работы может изменяться в зависимости от темы и ее сложности.

Во введении автор должен показать актуальность избранной проблемы, степень ее разработанности и сформулировать те задачи, которые будут решаться в работе.

Введение должно быть кратким (1-2 страницы).

Во второй части излагается содержание темы. Эту часть рекомендуется разделить на 2-3 вопроса, раскрывающих сущность проблемы. Увеличивать число вопросов не следует, так как это приведет к их поверхностной разработке или значительному превышению объема контрольной работы. Основная часть работы может быть изложена на 10-20 страницах стандартного листа формата А4.

Выводы, составляющие третью часть, вытекают из материалов контрольной работы и содержат обоснованные предложения. Заключение, как и введение, должно быть кратким (1-2 страницы).

В конце контрольной работы прилагается библиографический список, составленный в определенной последовательности.

3. Основные требования

Каждый студент, выполняющий контрольную работу, должен знать требования, которые предъявляются к письменным работам.

Основное внимание студент должен уделить всестороннему и глубокому теоретическому освещению изучаемой проблемы, как в целом, так и отдельных ее частей.

Написание контрольной работы необходимо начинать с постановки и изложения содержания основного вопроса каждого раздела. Раскрытие содержания должно быть доказательным, а не декларативным, а также научно аргументированным. Теоретические положения и выводы должны основываться на конкретных материалах реальной действительности. Причем факты и примеры должны быть не случайными, а типичными. Для того чтобы иметь правильные представления о тех или иных общественных явлениях и законах, желательно рассматривать их в историческом аспекте. Но это требование не следует понимать как необходимость всестороннего описания истории возникновения и форм проявления данных явлений и законов. Очень важно, чтобы материал контрольной работы излагался логически последовательно и четко.

Практика ставит проблемы и вопросы, к которым теория не всегда готова. Отсюда по многим проблемам обозначенной сферы специалисты имеют разные точки зрения, и по ним ведутся дискуссии, которые находят отражение в литературе. В контрольной работе студент на основе изученной научной литературы должен определить свою точку зрения по спорному вопросу, аргументировать ее, а потом изложить имеющиеся в литературе точки зрения по исследуемой проблеме и дать их критический разбор. Это придает работе полемический, творческий характер.

Одним из важнейших требований, предъявляемых к студентам, выполняющим контрольные работы, является самостоятельное и творческое их выполнение. К

сожалению, некоторые студенты вместо самостоятельной и добросовестной работы над избранной темой занимаются механическим списыванием текстов из опубликованных, часто устаревших статей, брошюр и книг или Интернета. Такое выполнение контрольной работы недопустимо, так как приводит к тому, что в ней появляются неправильные положения и устаревшие материалы, не отражающие действительной картины экономического развития страны. Подобные работы не приносят студентам пользы и оцениваются неудовлетворительно.

Теоретически грамотно изложить материал в письменной форме - это новый важный этап в выполнении контрольной работы, следующая ступень формирования знаний, их систематизации и сознательного усвоения. Овладев приемами самостоятельного получения информации, студент должен организовать самоконтроль знаний - логически, последовательно, стройно в письменной форме раскрыть вопросы плана избранной темы. Самостоятельный, творческий характер изложения выражается в том, что студент каждый вопрос плана освещает по продуманной им схеме, правильно использует и комментирует цитаты, не перегружая ими текст, не допускает посторонних, отрывочных положений, логически между собой не связанных, приводит самостоятельно выбранный фактический материал для иллюстрации важнейших положений темы, увязывает анализируемые теоретические положения с практической действительностью.

Контрольная работа должна быть написана хорошим литературным языком. Язык, стиль изложения, умение строить краткие предложения, выражать свои мнения в понятной, доступной форме, не допускающей разночтений, играют большую роль. Следует соблюдать единообразие в применении терминов, условных обозначений и сокращений слов, мер веса и длины.

Как показывает практика, часть контрольных работ оценивается неудовлетворительно, потому что в них оказываются серьезные литературные погрешности, которые нередко приводят к искажению содержания вопросов и смысловым ошибкам. Чтобы избежать стилистических и других ошибок, рекомендуется использовать современные издания словарей В. Даля, С. Ожегова, иностранные словари, политико-экономические и юридические энциклопедии.

4. Порядок выполнения контрольной работы

Выполнение контрольной работы целесообразно разбить на 5 этапов:

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы;
- составление плана работы;
- собрание и обработка фактического и статистического материала;
- написание контрольной работы.

Тема контрольной работы студентом выбирается самостоятельно по номеру в списке учебной группы из числа тех, которые рекомендуются кафедрой.

При выборе следует учитывать, что в одной учебной группе могут писать работу на одну и ту же тему только два-три студента.

После выбора темы нужно самостоятельно по каталогу составить список необходимой литературы, подобрать ее и изучить. Начинать эту работу следует с исследования перечня литературы, рекомендованной кафедрой в рабочей программе данного курса и планах семинарских занятий по соответствующим темам. При составлении библиографического списка рекомендуется пользоваться библиографическими каталогами, тематическими библиографиями, перечнями статей, опубликованных в журналах за год, в последнем номере того или иного журнала. При этом главная задача студента - из огромной массы российской и зарубежной литературы отобрать только те книги, журналы и статьи, в которых освещаются вопросы, относящиеся к выбранной теме контрольной работы.

При изучении литературы можно рекомендовать делать выписки из книг и статей основных положений, теоретических выводов, определений, доказательств,

статистических данных и т. п. Записи лучше вести не в общей тетради, а на отдельных листках. Содержание записей на каждом листе должно относиться только к одному вопросу работы, из которой сделаны выписки. Листки записей следует сгруппировать по вопросам темы и расположить таким образом, чтобы получилось последовательное освещение изучаемых вопросов. Хорошо составленные выписки помогут студенту лучше усвоить содержание проблемы.

После подбора и изучения литературы студент должен составить тщательно продуманный план контрольной работы, который призван способствовать более полному раскрытию основных ее вопросов. План - это основа работы, и от того, как он составлен, будет зависеть уровень всей письменной работы. План работы тесно связан с ее структурой. Но раз дана структура работы, состоящая из введения, основного раздела и заключения, то задача студента состоит в том, чтобы определить 3-4 вопроса основной ее части, соблюдая их взаимосвязь и последовательность изложения.

Составленный план работы представляется для согласования преподавателю, который консультирует студента.

После того как подобрана и изучена литература, составлен план, подобран и соответствующим образом обработан конкретный (цифровой) материал, можно приступать к написанию контрольной работы. Это весьма трудоемкий и ответственный этап, так как здесь студент должен проявить умение самостоятельно мыслить, анализировать данные, делать обобщения, выводы и конкретные предложения для практики хозяйствования. На этом этапе можно конкретизировать план работы, разбивать узловые вопросы на пункты и подпункты.

5. Оформление контрольной работы

Контрольная работа должна быть соответствующим образом оформлена. К оформлению предъявляются следующие требования:

1. Наличие титульного листа.
2. На второй странице - содержание работы.
3. Библиографический список, составленный в алфавитном порядке фамилий авторов.

Текст работы целесообразно выполнять на одной стороне стандартных листов бумаги формата А4, оставляя слева поля для заметок преподавателя-рецензента. Между строчками должен соблюдаться полуторный интервал. Такой порядок написания работы хорош и тем, что он легко позволяет изъять отдельные неудачно написанные страницы, внести дополнения или переставить некоторые ее части.

Черновой вариант работы следует тщательно отредактировать и напечатать на компьютере без вставок, произвольного сокращения слов. Грамматические и стилистические ошибки исключаются.

На все цитаты и цифровые данные, приводимые в тексте контрольной работы, указываются источники. Страницы контрольной работы должны быть пронумерованы, начиная с титульного. Номера страниц указываются в правой верхней части листа. На листах до второй страницы введения номера не указываются.

Каждый раздел работы принято начинать с новой страницы. Внутри раздела следующий подпункт начинается на той же странице, где закончился предыдущий.

После написания и оформления работы студент должен подписать ее, поставить дату и сдать на кафедру.

Примерная тематика контрольных работ

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.
2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.
4. Вербальные и невербальные коммуникации.

5. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
8. Искусство делового комплимента.
9. Конфликтное общение.
10. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
11. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.
12. Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.
13. Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля.
14. Барьеры в общении.
15. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
16. Виды деловых приемов.
17. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.
18. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.
19. Ролевое поведение в деловом общении.
20. Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.
21. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
22. Анализ национальных стилей бизнес-общения.
23. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
24. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
25. Деловое письмо.
26. Дресс-код, особенности, необходимость введения.
27. Имидж делового человека.
28. Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.
29. Национальные особенности деловых встреч.
30. Профессиональная этика.
31. Правила делового этикета.
32. Этические принципы и нормы деловых людей.
33. Одежда деловых женщин.
34. Посредничество при урегулировании конфликтов, при переговорах.
35. Правила аргументации, проведения дискуссий.
36. Публичное выступление: этапы подготовки, образ оратора, методы и приемы.
37. Самопрезентация в процессе собеседования.
38. Телефонные коммуникации.
39. Телефонный этикет. Корпоративная этика и этические нормы.
40. Факторы успеха в проведении деловых совещаний.
41. Современное деловое письмо.
42. Психологические особенности подготовки проведения деловых переговоров.
43. Условия успеха переговоров. Анализ результатов переговоров.
44. Композиция деловой речи (документа) и варианты делового письма.

Методические рекомендации по выполнению и примерные темы рефератов

Важной составляющей самостоятельной работы является подготовка к практическим занятиям, в том числе в форме реферата.

Реферат представляет собой выдержки из использованных источников, однако не исключает самостоятельных выводов. Реферат требует глубокого изучения первоисточников, умения связывать их теоретические положения с современностью, проводить анализ.

Цель написания реферата состоит в том, чтобы научить студентов связывать теорию с практикой, пользоваться литературой, статистическими данными, уметь популярно излагать сложные вопросы.

Лучшие рефераты служат основой для написания студенческих работ, представляемых на конкурс.

Слово «реферат» имеет два значения: с одной стороны, оно предполагает краткое изложение реферируемой научной работы, книги, статьи. С другой — доклад на заданную тему, сделанный на основе критического обзора литературы и других источников. Рефераты студентов чаще соответствуют второму значению этого слова.

Работа студента над рефератом состоит из следующих этапов:

- выбор темы на основе тематики, разработанной кафедрой;
- накопление информационного материала;
- подготовка и написание реферата;
- защита реферата на семинаре или конференции.

Студенты очных форм обучения представляют реферат на кафедру в течение учебного года. Студенты-заочники — согласно учебному плану.

Реферат должен иметь следующую структуру:

- план,
- краткое введение,
- изложение основного содержания темы,
- заключение,
- список используемой литературы.

Разработка избранной темы начинается с ознакомления с соответствующей литературой. Но прежде, чем приступить к ее подбору, целесообразно наметить общий предварительный план реферата. Предварительный план реферата состоит обычно из трех-четырех вопросов, в процессе работы он уточняется и конкретизируется.

План - это логическая основа реферата, от правильного его составления во многом зависит структура, содержание, логическая связь частей. Целесообразно предварительно намеченный план реферата согласовать на консультации с преподавателем кафедры, ведущим семинарские занятия или читающим лекционный курс.

План не следует излишне детализировать, в нем перечисляются основные, центральные вопросы темы в логической последовательности. Главы можно не разбивать на параграфы. Перечень основных вопросов заканчивается заключением и краткими выводами, которые представляют обобщение важнейших положений, выдвинутых и рассмотренных в реферате.

Имея предварительный план, студент обращается к библиографии. Существенную помощь в ознакомлении с библиографией студенту могут оказать библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, предметный), библиографические указатели (учетно-регистрационные, научно-вспомогательные, рекомендательные, критические), справочная литература (энциклопедии, словари).

Определенную помощь могут оказать учебные и научные издания, в частности журналы, а также различные библиографические пособия. Кроме того, крупнейшие библиотеки страны, такие как Российская национальная библиотека, Государственная национальная библиотека, выпускают рекомендательные библиографические указатели.

При работе над рефератом необходимо внимательно изучить соответствующую тему литературу, включая монографии, статистические сборники, материалы, публикуемые, в том числе, в научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU. и др.

Источниками фактического материала могут служить статистические сборники, газеты, журналы.

Важным моментом является умение записывать информацию. Наиболее распространенными являются две формы записи и хранения материала —

конспектирование и ведение картотеки. Они не исключают, а в ряде случаев дополняют друг друга.

Когда студент в достаточной степени накопил и изучил материал по соответствующей теме, он принимается за его систематизацию и разработку более полного плана реферата. Внимательно перечитывая свой конспект или записи на карточках, он располагает материал в той последовательности, которая представляется ему наиболее стройной и целесообразной. Одновременно студент фиксирует собственные мысли, которые он считает нужным изложить в тексте реферата.

Основному тексту в реферате предшествует введение. В нем необходимо показать значение, актуальность рассматриваемой проблемы, обоснованность причины выбора темы. Кроме того, следует отметить, в каких произведениях известных ученых-экономистов рассматривается изучаемая проблема, сформулировать основную задачу, которая ставится в реферате.

В основной части работы большое внимание следует уделить глубокому теоретическому освещению как темы в целом, так и отдельных ее вопросов, правильно увязать теоретические положения с практикой, конкретным фактическим цифровым материалом. Изложение должно осуществляться в соответствии с составленным планом.

Реферат должен быть написан ясным языком, без повторений, сокращений, противоречий между отдельными положениями.

Большое значение имеет правильное оформление реферата. На титульном листе необходимо указать название вуза, факультета, реферата, группу, свою фамилию и инициалы, фамилию научного руководителя. На следующем листе приводится план работы, план реферата с указанием страниц соответствующих разделов.

Приводимые в тексте цитаты из литературы, а также статистические данные должны быть снабжены соответствующими ссылками на источники, из которых они взяты, с указанием автора, названия работы, тома, страницы. Текст реферата пишется с одной стороны листа с оставлением полей, каждый пункт плана с новой страницы. Страницы должны быть пронумерованы. Объем реферата 10—15 страниц машинописного текста через 1,5 интервала.

В конце реферата приводится список используемой литературы, который составляется в следующей последовательности:

1. Официальные материалы (законы, указы).
2. Остальные использованные в реферате источники в алфавитном порядке фамилий авторов.

Подготовленный реферат, как правило, студентами дневного отделения защищается на семинарском занятии.

Целесообразно тезисы выступления, а точнее — обозначение разделов и подразделов реферата, сокращенное изложение основного материала (определение важнейших понятий, упоминание цифр и фактов, формулировка выводов) размножить и раздать студентам как материал для последующего обсуждения.

Заканчивая подготовку к выступлению с рефератом на семинарском занятии, полезно прочитать весь его текст «для себя». Это будет способствовать закреплению материала в памяти и позволит во время выступления либо совсем не заглядывать в конспект (план, текст), либо свести обращения к нему до минимума.

После обсуждения реферата в группе работа студента оценивается преподавателем и принимается решение о дальнейшей разработке этой темы автором для написания конкурсной работы.

Студенты заочного отделения на представленный реферат должны получить письменную рецензию преподавателя кафедры, где дается общая оценка работы — «зачтено», «не зачтено» - и указываются ее достоинства и недостатки. Если реферат не засчитывается, то с учетом замечаний он должен быть переработан. Повторным рецензированием занимается тот преподаватель, который рецензировал реферат в первый

раз.

Примерная тематика рефератов

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Деловое общение как системно-интегративная деятельность.
5. Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование в искусстве коммуникативной самоорганизации.
6. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
7. Невербальные средства общения.
8. Нейро-психологическое программирование и синтоническая модель общения.
9. Фильтры «Я - слушания» в общении.
10. Знаки внимания при общении.
11. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
12. Обратная связь и её значение при общении.
13. Трансактный анализ общения.
14. «Я - высказывания» и «Ты - высказывания» как способы самовыражения.
15. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
16. Публичные выступления и их психологические особенности.
17. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
18. Психологические особенности ведения переговоров.
19. Деловые совещания.
20. Средства и методы психологического воздействия при общении.
21. Типичные трудности и техника межличностного общения.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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.	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2018. – 466 с. – Режим досупа: https://biblio-	1-2	7	ЭБС	

	online.ru/book/delovye-kommunikacii-444387 (дата обращения: 25.08.2019).				
2.	Ратников, В. П. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / В. П. Ратников. – Москва: Юрайт, 2018. – 527 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-425857 (дата обращения: 25.08.2019).	1-2	7	ЭБС	
3.	Спивак, В. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. – Москва: Юрайт, 2018. – 460 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318 (дата обращения: 25.08.2019).	1-2	7	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.	Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Е. А. Емельянова. – Томск: Эль Контент, 2014. – 122 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_read&id=480463&sr=1 (дата обращения: 25.08.2019).	1-2	7	ЭБС	
2.	Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – Москва: Юрайт, 2018. – 324 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-432886 (дата обращения: 25.08.2019).	1-2	7	ЭБС	
3.	Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_read&id=436853&sr=1 (дата обращения: 25.08.2019).	1-2	7	ЭБС	

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

1. КиберЛенинка [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 25.08.2019).
2. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С.А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 25.08.2019).
3. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 25.08.2019).
4. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 25.08.2019).
5. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 25.08.2019).

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

1. AUP.Ru [Электронный ресурс] : административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>, свободный (дата обращения: 25.08.2019)
2. Elibrary.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 25.08.2019).
3. Media Guide [Электронный ресурс] : портал о медиабизнесе для профессионалов. – Режим доступа: <https://mediaguide.ru/> , свободный (дата обращения: 25.08.2019).
4. PressRelease.ru [Электронный ресурс] : сайт службы распространения пресс-релизов. – Режим доступа : <http://www.press-release.ru/> , свободный (дата обращения: 25.08.2019).
5. Пресс-служба [Электронный ресурс] : всероссийский специализированный журнал. – Режим доступа : <http://www.press-service.ru> (дата обращения: 25.08.2018).
6. Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО) www.raso.ru (дата обращения: 25.08.2019)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

лекционные аудитории, оснащенные видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс, мультимедийный курс лекций.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office __: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствует.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (Заполняется только для ФГОС ВПО)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. 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.</p>
Практические занятия (семинар)	<p>Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту можно самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно).</p> <p>При подготовке к семинарским занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы.</p> <p>Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.</p>
Индивидуальные задания (защита /презентация выполненной работы)	<p>Тема доклада (задания) должна соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: Microsoft PowerPoint. Четко сформулировать цель презентации. Определить ключевые моменты в содержании</p>

	текста и выделить их. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.
Контрольная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания.

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

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций, графических объектов, видео-аудио- материалов (через Интернет);
- распространение домашнего задания, его проверка и консультирование посредством электронной почты;
- применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео);
- консультирование обучающихся и интерактивное общение посредством сети Интернет.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

Набор ПО для кафедральных ноутбуков	
Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №02-ЗК-2019 от 15.04.2019г
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 аттестации обучающихся по дисциплине

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 основы теории коммуникации	ОПК-4 ПК-9	Зачет
2.	Виды коммуникации		
3.	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением		
4.	Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления		
5.	Вербальные и невербальные средства эффективной коммуникации в деятельности специалиста сферы управления		
6.	Стратегии устных деловых коммуникаций. Технологии публичного выступления.		
7.	Технологии самопрезентации. Спор, дискуссия, полемика		
8.	Имидж делового человека		
9.	Этикет как технология делового общения		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	знать	
		1 правила делового общения; и особенности ведения деловой переписки;	ОПК4 31
		2 основные требования к подготовке и осуществлению публичных выступлений;	ОПК4 32
		3 правила проведения переговоров, совещаний, электронных коммуникаций;	ОПК4 33
		уметь	
		1осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные	ОПК4 У1

		коммуникации;	
		2 проводить деловые переговоры и совещания;	ОПК4 У2
		3 подготавливать публичное выступление, а также непосредственно осуществлять его, учитывая знание особенностей вербального и невербального общения	ОПК4 У3
		владеть	
		1 технологиями проведения переговоров и совещаний;	ОПК4 В1
		2 инструментами эффективных выступлений перед общественностью;	ОПК4 В2
		3 навыками ведения деловой переписки;	ОПК4 В3
ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	знать	
		1 теоретические основы деловых коммуникаций и особенности осуществления каждого из их типов,	ПК9 З1
		2 коммуникативные барьеры	ПК9 З2
		уметь	
		1 использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;	ПК9 У1
		2 эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации	ПК9 У2
		3 преодолевать коммуникативные барьеры	ПК9 У3
		владеть	
		1 навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);	ПК9 В1
	2 навыками этики делового общения	ПК9 В2	

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1	Специфика делового общения	ОПК431, ОПК433, ОПК4У2
2	Коммуникативные барьеры в общении	ОПК432, ОПК4В3, ОПК431 ПК9 32 ПК9 У3
3	Перцептивный аспект деловой коммуникации	ОПК431, ОПК4В3,
4	Интерактивный аспект деловой коммуникации	ОПК4 32,
5	Речевые технологии делового общения	ОПК431, ОПК4 31
6	Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике	ОПК431, ОПК433, ОПК4У2,
7	Методы делового общения	ОПК432, ОПК4В3, ОПК431, ОПК4 У1
8	Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика	ОПК431, ОПК4У1, ОПК431 ПК9 31
9	Общие требования к деловой беседе и ее структура	ОПК433, ОПК4У2, ОПК4У2 ПК9 У2
10	Методика подготовки и проведения деловых бесед	ОПК432, ОПК4В2, ПК9 31
11	Деловое совещание как один из видов делового общения	ОПК4В1, ОПК4В2, ОПК433 ПК9 У1 ПК9 У2
12	Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика	ОПК431, ОПК4 33, ПК9 У1 ПК9 У2
13	Основные этапы подготовки к деловым переговорам	ОПК432, ОПК4 32, ОПК4У2, ОПК4 У3 ПК9 У2
14	Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения	ОПК433, ОПК4 32, ОПК4В1, ПК9 У1
15	Правила делового общения по телефону	ОПК4 31, ОПК4 32, ПК9 У1
16	Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства	ОПК4У1, ОПК4 У3, ПК9 У2
17	Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции	ОПК4 33,
18	Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам	ОПК4 32, ОПК4 У1, ОПК4В3,
19	Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие	ОПК4 В3,
20	Организация подготовки переговоров принимающей стороной	ОПК4В3, ОПК4 У1, ПК9 У1 ПК9 В1
21	Правила ведения телефонных переговоров и их записи	ОПК4У2, ОПК4 32, ОПК4В1 ПК9 У2 ПК9 В1
22	Стратегия и тактика проведения переговоров	ОПК4У1, ОПК4В1, ОПК4В2, ОПК4 31, ОПК432 ПК9 У2 ПК9 В1
23	Стратегия составления самопрезентации	ОПК4У1, ОПК4 У2, ОПК4В2 ПК9 В1
24	Требования к культуре деловой речи	ОПК433, ОПК4В2, ОПК4У1 ПК9 31 ПК9 В2
25	Нравственная основа делового этикета	ОПК4У1 ПК9 В2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

(Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **«Деловые коммуникации»** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

«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;

«зачтено» - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

«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.