

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шиломаева Ирина Алексеевна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 18.01.2023 18:06:52

Уникальный программный ключ:

8b264d3408be5f4f2b4acb7cfac2e625f760a52e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Тучковский филиал Московского политехнического университета



УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора по УВР

О.Ю. Педашенко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.30 Деловые коммуникации

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки

Государственная и муниципальная служба

Квалификация (степень)

выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Тучково 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1016 от 13 августа 2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 27 августа 2020 г. № 59497).

Организация-разработчик: Тучковский филиал Московского политехнического университета

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачами изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.);
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплине обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, согласно ФГОС ВО для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 Владеет письменными и устными способами коммуникации в группе ИУК-3.2 Выбирает способы социального взаимодействия в группе в зависимости от ситуации ИУК-3.3 Способен предупреждать конфликтную ситуацию ИУК-3.4 Владеет методами управления конфликтами и их урегулирования.	Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, структуру, функции, виды и формы делового общения; технологии делового взаимодействия; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативные барьеры; этические нормы и принципы делового общения понятие делового общения виды коммуникации информационно-коммуникационные технологии особенности межличностного общения особенности межличностных, групповых и организационных деловых коммуникаций информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Уметь: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации; преодолевать коммуникативные барьеры. Владеть: владеть базовым инструментарием
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИУК-4.3 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции ИУК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.	
УК-9 Способен использовать Базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИУК-9.1 Демонстрирует толерантное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сферах ИУК-9.2 Учитывает индивидуальные особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья при осуществлении социальных и профессиональных контактов	

ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИПК- 4.3 Способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.	делового общения; навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); навыками письменных деловых коммуникаций, формулировки необходимых положений и аргументов; методами и технологиями этики делового общения средствами вербальной деловой коммуникации средствами невербальной деловой коммуникации навыками осуществления групповых и организационных деловых коммуникаций навыками осуществления межличностных деловых коммуникаций навыками применения информационно-коммуникационных технологий в деловом общении навыками применения информационно-коммуникационных технологий в различных видах экономической деятельности.
--	---	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем в часах
Общая трудоемкость дисциплины	72 (2 зачетных единицы)
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	24
Аудиторная работа (всего), в том числе:	24
Лекции	20
Семинары, практические занятия	4
Лабораторные работы	-
Внеаудиторная работа (всего):	48
в том числе: консультация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	48
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет

4.2 Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						Компетенции	
		Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Курсовая работа		Контрольная работа
			Лекции	Лабораторные	Практические/семи				
Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.	10	7	2		1	4			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.4 ИУК-3.3 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИПК- 4.3 ИУК-9.1 ИУК-9.2
Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.	10	7	2			5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.4 ИУК-3.3 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИПК- 4.3 ИУК-9.1 ИУК-9.2
Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.	10	7	2			5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.4 ИУК-4.3

									ИУК-4.1 ИПК- 4.3
Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.	10	8	2		1	5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИПК- 4.3
Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций Искусство критики.	10	8	2		1	5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИПК- 4.3
Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.	10	8	2		1	5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИПК- 4.3
Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.	10	7	2			5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИПК- 4.3 ИУК-9.1 ИУК-9.2
Тема 8. Юмор в деловом общении.	10	6	2			4			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1

									ИПК- 4.3
Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.	10	7	2			5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.1 ИУК-4.4 ИПК- 4.3
Тема 10. Общение со СМИ.	10	7	2			5			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.4 ИУК-3.3 ИУК-4.4 ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИПК- 4.3
Итого по дисциплине		72	20		4	48			

4.3 Содержание дисциплины «Деловые коммуникации» по темам.

Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.

Понятие «коммуникация». Цель коммуникации. Этапы, модели и элементы коммуникаций. Совокупность норм, традиций и образцов общения в организации. Классификация коммуникаций в организации. Особенности формальных и неформальных коммуникаций. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Основные характеристики обратной связи. Интернет как особая форма электронных коммуникаций. Особенности разработки методических и справочных материалов по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской и муниципальной служб Российской Федерации.

Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.

Понятие «общение». Основные стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Разновидности общения. Вербальное и невербальное

Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.

Понятия «скрытое управление» и «манипулирование». Общая схема скрытого управления. Техника трансактного анализа. Примеры трансактного анализа манипуляций. Манипулирование в системе «руководитель-подчиненный». Схема защиты от манипуляций: активная и пассивная защиты.

Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.

План выступления. Время подготовки речи. Тезисы. Содержание речи: как говорить, кому говорить, стержневая идея, объем выступления, репетиция. Вступление: цель, мотивы слушателей, первые слова. Техника выступления: наглядный материал, одежда, руки, поза, жесты, визуальный контакт, эффект луча. Психологические факторы выступления.

Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций. Искусство критики.

Основные виды критики. Как правильно реагировать на критику. Визитная карточка, её назначение и функции в деловой жизни. Виды визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек. Приёмы вручения и опыт использования визитных карточек для поддержания деловых связей. Деловая переписка. Составление делового письма. Особенности межкультурных коммуникаций в организационных культурах разных стран. Проблема различий в мировоззрениях.

Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура

делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.

Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров. Переговоры на основе взаимного учета интересов Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей. Организация и особенности деловых коммуникаций с органами федерального, регионального и муниципального управления Российской Федерации, институтами гражданского общества Понятие делового спора. Цели и предмет спора. Разновидности спора: дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения. Спор-монолог, спор-диалог, спор-полилог. Организованные и неорганизованные споры. Рекомендации по ведению спора: специальные приемы аргументации. Вопросы и ответы в споре. Технология «сократовского» спора. Дискуссия. Конструктивные приемы ведения дискуссии: реакция на предметном уровне.

Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.

Этические принципы и нормы деловых людей. Управленческая этика: понятие, принципы и значение. Служебный этикет. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя. Эффективное разрешение конфликтных ситуаций. Корректная телефонная коммуникация и ее важность. Основные правила телефонного этикета. Стандарты делового этикета при общении по телефону. Голос и речь как важные компоненты телефонной коммуникации. Значение внятного голоса, грамотной речи, дружелюбных интонаций для того, чтобы произвести правильное впечатление по телефону. Критерии оценки речи: дикция, темп, интонация, голос. Чёткость дикции. Слова-паразиты. Голосовая подстройка к собеседнику.

Тема 8. Юмор в деловом общении.

Искусство убеждения Основные требования к использованию юмора. Правила конструирования шуточного выражения. Приемы юмора: ирония, парадокс, двойное истолкование, повторение, остроумие нелепости, доведение до абсурда, псевдоконтраст, ложное усиление. Умение убеждать. Правила, помогающие убедить. Тонкости убеждения. Рефлексивное слушание. Искусство комплимента.

Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.

Понятие «презентация». Определение целей презентации. Алгоритм процесса подготовки презентации. Анализ места проведения презентации. Эффективные технологии проведения презентаций. Структура презентации: вступление, основная часть, заключение, ответы на вопросы. Специфика визуального ряда презентации. Репетиция.

Тема 10. Общение со СМИ.

Формирование медиа-связей Роль СМИ в современном обществе. Правила

взаимодействия с журналистами. Как написать и донести до журналиста пресс-релиз. Технологии написания пресс-релиза: особенности написания текстов для разных СМИ. Рассылка пресс-релиза. Бэкграунд – специфическая «биография» организации. Факт-лист – описание ситуации «по факту». Мероприятия для прессы. Пресс-конференция. Интервью и комментарии. Особенности интервью различным СМИ.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

Фонд оценочных средств по дисциплине приведён в Приложении 1 (фонд оценочных средств) к рабочей программе дисциплины.

6. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>
3. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489229>
4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>

5. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489967>

6. Ковальчук, А. С. Деловые коммуникации : учебник / А. С. Ковальчук, Э. М. Лисс. — Москва : Дашков и К, 2021. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/229253>

7. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/167589>

Дополнительная литература:

1. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635>

2. Мамай, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109425>

3. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186899>

4. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

5. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

Медиаматериалы:

1. Методы убеждения // Образование для всех — <https://youtu.be/U8o0TQ7i1Z0>
2. Обратная связь в общении. Технология слушания // Образование для всех — <https://youtu.be/gFuGfIEKPYM>
3. Невербальное общение. Сигналы тела | Большой скачок // Наука 2.0 — <https://youtu.be/bbLkZSxRON8>
4. Типы темперамента // IFO (Интересные факты) — <https://youtu.be/s9rd889l7WY>
5. Акцентуации характера // Твоя психология — <https://youtu.be/bkATtidAwCQ>
6. Родитель, взрослый или ребёнок? // Короче — https://youtu.be/_mpBPnKGCTA
7. Понятие деловой беседы // SimpleScience (менеджмент и другие науки) — https://youtu.be/w2iAVyU_I-Q
8. Сколько стоят компаниям бессмысленные планерки и совещания // РБК — <https://youtu.be/B273Asf5hx4>
9. Лекция на тему техники ведения переговоров // Образование для всех — <https://youtu.be/RaZE7LwJqdA>
10. Искусство публичного выступления // Образование для всех — https://youtu.be/_70HZwzOSOY
11. Публичные выступления юристов // Дмитрий Засухин — <https://youtu.be/LCzDKm-CY5A>
12. Создание продающих презентаций // Дмитрий Засухин — <https://youtu.be/9LamhETAZZY>
13. Про конструктивную критику // Короче — https://youtu.be/_6m71WRGcyo
14. Культура делового письма // Образование для всех — <https://youtu.be/nSrZjqa0jWM>
15. Telephone English: Emma's top tips // Learn English with Emma [engVid] — https://youtu.be/WQVIeA_OWX4
16. Telephone English: How to take or give a message // Learn English with Emma [engVid] — <https://youtu.be/aDaf4-7KDkk>
17. Что нужно делать, когда в вашей фирме зазвонил телефон. Правила // Образование для всех — <https://youtu.be/sGzr0OB9kBI>
18. Конфликт и способы его разрешения // Твоя психология — <https://youtu.be/f5pZmT3YO80>

19. Причины конфликтов в организации // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/gnHPqqncyl0>
 20. Динамика конфликта // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/24fpCVR0Ydk>
 21. Виды конфликтов // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/NfbWhPgYSwg>
 22. Ошибки в управлении конфликтом // Нордекс Консалтинг — https://youtu.be/p_Rr5MkEjyI
 23. Стресс // Наука 2.0 — <https://youtu.be/Ff0GeFn0tnk>
 24. Психологические приемы. Как манипулируют людьми // IFO (Интересные факты) — <https://youtu.be/UOAB2ssOkZ8>
 25. Понятия и причины манипуляции // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/0kmjkOLfogA>
 26. Виды социальных манипуляций // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/6wG7K5K9co8>
 27. Приемы защиты от влияния // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/UREfC2SqHZs>
 28. Мораль и нравственность // Philoso FAQ — <https://youtu.be/ThKQDpyOcDY>
 29. Деловой этикет // Образование для всех — <https://youtu.be/oFFSmP8QzzE>
- 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)
2. <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа)

6.3 Перечень материально-технического, программного обеспечения

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Деловые коммуникации	Лекционный зал	Учебные места, оборудованные блочной мебелью, рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба, компьютер с выходом в сеть интернет, экран, мультимедийный проектор, телевизор,	Microsoft Windows XP Professional Microsoft Office 2010 Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс

	Аудитория для самостоятельной работы	тематические стенды, презентационный материал Учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть интернет, многофункциональное устройство	
--	--------------------------------------	---	--

7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).
- при необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

8. Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

**Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации при изучении
учебной дисциплины
Б1.О.30 Деловые коммуникации**

1. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 Владеет письменными и устными способами коммуникации в группе ИУК-3.2 Выбирает способы социального взаимодействия в группе в зависимости от ситуации ИУК-3.3 Способен предупреждать конфликтную ситуацию ИУК-3.4 Владеет методами управления конфликтами и их урегулирования.	Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, структуру, функции, виды и формы делового общения; технологии делового взаимодействия; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИУК-4.3 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции ИУК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.	коммуникативные барьеры; этические нормы и принципы делового общения понятие делового общения виды коммуникации информационно-коммуникационные технологии особенности межличностного общения особенности межличностных, групповых и организационных деловых коммуникаций информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
УК-9 Способен использовать Базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИУК-9.1 Демонстрирует толерантное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сферах ИУК-9.2 Учитывает индивидуальные особенности лиц с ограниченными возможностями в осуществлении социальных и профессиональных контактов	Уметь: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;
ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных	ИПК- 4.3 Способен к взаимодействиям	преодолевать

услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.	коммуникативные барьеры. Владеть: владеть базовым инструментарием делового общения; навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); навыками письменных деловых коммуникаций, формулировки необходимых положений и аргументов; методами и технологиями этики делового общения средствами вербальной деловой коммуникации средствами невербальной деловой коммуникации навыками осуществления групповых и организационных деловых коммуникаций навыками осуществления межличностных деловых коммуникаций навыками применения информационно- коммуникационных технологий в деловом общении навыками применения информационно- коммуникационных технологий в различных видах экономической деятельности.
---	---	---

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Планируемые результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-3.4 ИУК-4.4	Тестирование. «5» - 85-100% верных ответов «4» - 70-84% верных ответов «3» - 51-69% верных ответов «2» - 50% и менее	Тестирование.

ИУК-4.3 ИУК-4.1 ИУК-9.1 ИУК-9.2 ИПК- 4.3	Опрос. Оценка «5» - «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала. Оценка «4» - «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки. Оценка «3» - «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности и ошибки в определении понятий или формулировке правил. Оценка «2» - «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно излагает материал. Зачет - оценка «зачтено» выставляется если обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический	Опрос (устный, письменный) Зачет
---	---	---

	материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности; - оценка «не зачтено» выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки	
--	--	--

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1 ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Роль деловой коммуникации в управлении
2. Сущность деловой коммуникации
3. Основные задачи и принципы деловой коммуникации
4. Характеристики деловой коммуникации
5. Формы деловой коммуникации
6. Информационные технологии коммуникационного воздействия
7. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
8. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
9. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
10. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
11. Слушание в деловой коммуникации
12. Технология активного слушания в деловой коммуникации

13. Вопросы в деловой коммуникации
14. Ответы на вопросы в деловой коммуникации
15. Невербальные средства в деловой коммуникации
16. Репрезентативная система в деловой коммуникации
17. Деловое совещание. Когда созывать совещание.
18. Виды совещаний и их характеристика.
19. Этапы совещания.
20. Модерация совещания.
21. Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания.
22. Деловой разговор
23. Деловая беседа по телефону
24. Пресс-конференция
25. Деловые переговоры
26. Торги
27. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор
28. Публичная речь
29. Презентация
30. Самопрезентация
31. Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
32. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
33. Принципы конструктивных деловых коммуникаций
34. Коммуникативная личность.
35. Коммуникативная компетентность руководителя.

3.2 ТИПОВОЕ ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

1. Деловая этика представляет собой...
 - А) Деловые отношения предпринимателей
 - Б) Совокупность принципов поведения людей
 - В) Поведение людей в конфликтных ситуациях
 - Г) Личное поведение человека
2. Термин «этика» ввел...
 - А) Демокрит
 - Б) Сократ
 - В) Платон
 - Г) Аристотель

3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

- А) Мимика и жесты
- Б) Характер собеседника
- В) Расположение за столом переговоров
- Г) Задаваемый собеседником вопрос

4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

- А) Деловые переговоры
- Б) Деловое общение
- В) Деловая беседа
- Г) Условное совещание

5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки...

- А) Требуют быстрее искоренения
- Б) Становятся разнообразнее
- В) Меньше влияют на исход переговоров
- Г) Становятся серьезнее

6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

- А) Основной и дополнительный
- Б) Умышленный и непреднамеренный
- В) Официальный и неофициальный
- Г) Краткий и полный

7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа...

- А) Вежливости
- Б) Равенства
- В) Ответственности
- Г) Справедливости

8. Выбор стиля руководства зависит от:

- А) Напористости участников
- Б) Точки зрения руководителя на проблему
- В) Ситуации и целей совещания
- Г) Состав участников

9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:

- А) Обратная связь
- Б) Восприятие поступков
- В) Ощущение защиты
- Г) Осознание поведения

10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...

- А) Правилами проведения деловой беседы
- Б) Пунктами деловой беседы
- В) Практическими советами
- Г) Этапами деловой беседы

11. Открытые вопросы – это вопросы, которые...

- А) Выясняют мотивы и позиции собеседников
- Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции
- В) Требуют какой-то информации
- Г) Дополняют сведения о собеседнике

12. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...

- А) Немного уменьшаться
- Б) Расти
- В) Не пропадать
- Г) Оставаться на одном уровне

13. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...

- А) 40 минут
- Б) 15 минут
- В) 30 минут
- Г) 60 минут

14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...

- А) Провокационные
- Б) Контрольные
- В) Направляющие
- Г) Информационные

15. Цель формального приема в начале переговоров...

- А) Спровоцировать собеседников
- Б) Создать атмосферу взаимопонимания

- В) Высказать точку зрения своей стороны
 - Г) Выслушать точку зрения партнеров
16. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...
- А) Контрольные
 - Б) Информационные
 - В) Встречные
 - Г) Однополосные
17. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки...
- А) 20-25
 - Б) 10-15
 - В) 5-7
 - Г) 30-40
18. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...
- А) Установить границы общения
 - Б) Лучше понять собеседника
 - В) Обозначить свое ведущее положение
 - Г) Определить роли в общении
19. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...
- А) Административный стиль
 - Б) Авторитарный стиль
 - В) Демократический стиль
 - Г) Дипломатический стиль
20. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...
- А) Избегать личных оскорблений
 - Б) Избегать конфронтации
 - В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
 - Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

3.3 ТЕМАТИКА ТЕМ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Теории и модели коммуникаций. Стили общения в деловых коммуникациях: проблема выбора стиля.
2. Этапы коммуникационного процесса. Значение, способы и правила осуществления обратной связи в деловых коммуникациях.

3. Вербальные средства деловой коммуникации. Культура устной речи
4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей и сети Интернет.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления. Понятие коммуникативного барьера.
7. Неформальные коммуникации в организации. Типы слухов, их роль в деловых контактах и причины возникновения в организационных коммуникациях.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы и типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы.
9. Техники установления контакта в деловом общении. Навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания.
10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров. Правила поведения при разногласиях.
14. Классическая схема публичного выступления. Ораторские приемы и средства привлечения внимания слушателей.
15. Специфика письменных коммуникаций. Культура оформления документов в деловом общении.
16. Способы аргументации в деловых коммуникациях. Психологические приемы убеждения в споре.
17. Методы разрешения деловых конфликтов. Способы снижения эмоционального напряжения во время общения.
18. Деловые интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
19. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).
20. Алгоритм проведения деловых совещаний. Правила ведения деловой дискуссии.
21. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
22. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.

23. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону. Этикет телефонного разговора.
24. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде. Национальные стили ведения деловых переговоров.
25. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
26. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях. Типы протокольных ситуаций в деловом общении с иностранными партнерами.
27. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.
28. Понятие коммуникативной компетентности менеджера, ее роль в деловом взаимодействии. Способы развития коммуникативных навыков.
29. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.
30. Установление психологического типа собеседника по доминирующему каналу восприятия информации (аудиал, визуал, кинестетик).