

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки  
**38.03.04 – Государственное и муниципальное управление**  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Государственное и муниципальное управление

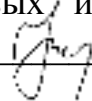
Форма обучения  
заочная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

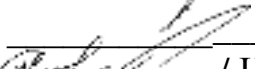
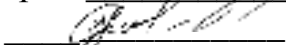
Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры социально – правовых и гуманитарных дисциплин, кандидат философских наук, доцент  / Норкин Геннадий Алексеевич.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-правовых и гуманитарных дисциплин «26» августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Л.С. Хейфец  
Руководитель ОП  / Н.Н. Якимчук

## СОДЕРЖАНИЕ

|   | Стр. |
|---|------|
| 1. Пояснительная записка.....   | 4    |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....  | 4    |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....   | 5    |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 6    |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....  | 6    |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....  | 8    |
| 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....   | 9    |
| 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....  | 9    |
| 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....  | 10   |
| 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....                     | 14   |
| 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....   | 15   |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....   | 16   |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....   | 16   |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....   | 17   |
| 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....  | 19   |
| 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....  | 20   |

## 1. Пояснительная записка

Курс «Деловые коммуникации» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление. Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является развитие у студентов навыков обоснованной и всесторонней оценки деловых коммуникаций на основе обобщения знаний и практического опыта в области межличностных коммуникаций.

Задачи дисциплины:

1. Дать студентам целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
2. Дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного и муниципального служащего;
3. Сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
4. Сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
5. Сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» участвует в формировании следующих компетенций:

|  |   |
|--|---|
| ОК-5 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | <p><b>Знания:</b> основных элементов, норм и правил межличностной и деловой коммуникации; принципов и методов организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах.</p> <p><b>Умения:</b> учитывать психологические особенности личности, деловые качества коммуникантов для решения задач межличностного взаимодействия; логически верно с аргументацией строить устную и письменную речь в ходе делового общения.</p> <p><b>Навыки:</b> применения основных методов и приемов устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| ОПК- 4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | <p><b>Знания:</b> принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ речевой, логической культуры делового общения; роли невербальных коммуникаций в деловом общении.</p> <p><b>Умения:</b> анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по преодолению коммуникативных барьеров; выступать перед аудиторией; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.</p> <p><b>Навыки:</b> делового общения, в том числе с использованием электронных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления; ведения переговоров, совещаний; осуществления деловой переписки.</p> |
|--|---|

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.28 «Деловые коммуникации» является *дисциплиной базовой части* для подготовки студентов по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция   | Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|------------------|---|--|
| ОК-5             | Риторика<br>(1 курс)<br><br>Иностранный язык<br>(1 и 2 курс)  | Дисциплина является последней в освоении компетенции                     |
| ОПК-4            | Риторика<br>(1 курс)<br><br>Информационные технологии в управлении<br>(1 курс)<br><br>Основы делопроизводства<br>(3 курс) | Дисциплина является последней в освоении компетенции                     |

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 2 зачетные единицы или 72 академических часа.

| Курс  |                      | 4 курс | Всего, ак. часов |
|---|----------------------|--------|------------------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)               |                      | 72/2   | 72/2             |
| Контактная работа   | Лекции               | 4      | 4                |
|   | Практические занятия | 4      | 4                |
| Самостоятельная работа                                    |                      | 63     | 63               |
| Вид промежуточной аттестации<br>(конт.раб. / самост.раб.) | Зачет                | 1      | 1                |

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

**Распределение часов учебной работы студентов  
4 курс**

| №  | Наименование раздела дисциплины (тема)                            | Трудоемкость |        |                  |                | Содержание  |
|----|---|--------------|--------|------------------|----------------|---|
|    |   | всего        | лекции | практич. занятия | самост. работа |   |
| 1. | Понятие и основные элементы межличностной и деловых коммуникаций. | 23           | 1      | 1                | 13             | Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффекты деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. Коммуникативная компетентность менеджера. Принципы и методы организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. |

|  |   |           |          |          |           |   |
|--|---|-----------|----------|----------|-----------|---|
| 2.                                     | Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.  | 21        | 1        | 1        | 14        | Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, индентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер.   |
| 3.                                     | Каналы и средства делового общения и организация обратной связи.  | 21        | 1        | 1        | 12        | Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи. Принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения. Основы речевой, логической культуры делового общения.   |
| 4.                                     | Восприятие, слушание и убеждение в деловых коммуникациях. Способы преодоления коммуникативных барьеров.             | 21        | 1        | -        | 12        | Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Роль невербальных коммуникаций в деловом общении.                                    |
| 5.                                     | Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в сфере государственного и муниципального управления. | 21        | -        | 1        | 12        | Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере государственного и муниципального управления: специфика, правила поведения. |
| <b>Зачет (конт.раб. / самост.раб.)</b> |   | <b>1</b>  | -        | -        | -         |   |
| <b>Итого за 4 курс</b>                 |   | <b>72</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>63</b> |   |

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

### Самостоятельная работа студентов

| №  | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля                                   |
|----|---|------------------------|--|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации                      | 20                     | Консультация преподавателя, устное собеседование |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 23                     | Выступление с докладом, презентация              |
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование)   | 20                     | Тесты  |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Деловые коммуникации: Учеб. Пособие / Е.И.Кривокопа. – М.:ИНФРА-М, 2016. – 190 с. – (Высшее образование). [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

2. Черкашина Т. Т.Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>

3. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Деловые коммуникации».



## 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

**ОК-5** – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

#### *Этапы формирования компетенции*

| 1 этап                        | 2 этап                       | 3 этап                                  |
|-------------------------------|------------------------------|---|
| Иностранный язык<br>(1 курс.) | Иностранный язык<br>(2 курс) | <b>Деловые коммуникации</b><br>(4 курс) |
| Риторика<br>(1 курс)          |                              |   |

**ОПК-4** – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

#### *Этапы формирования компетенции*

| 1 этап   | 2 этап                              | 3 этап                                  |
|--|-------------------------------------|---|
| Риторика<br>(1 курс)                               | Основы делопроизводства<br>(2 курс) | <b>Деловые коммуникации</b><br>(4 курс) |
| Информационные технологии в управлении<br>(1 курс) |                                     |   |

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Шкала<br>оценивания                                     | Компетенции | Планируемые<br>результаты обучения   | Критерии оценивания результатов обучения   |   |  |   |
|---|-------------|--|--|---|--|---|
|   |             |  | Не зачтено<br>(0-54 баллов)  | Зачтено<br>(55-69 баллов)   | Зачтено<br>(70-84 балла)   | Зачтено<br>(85-100 баллов)  |
| 3 этап  |             |  |  |   |  |   |
| Описание показателей и критериев оценивания компетенций | ОК-5        | <b>Знания:</b><br>- основных элементов, норм и правил межличностной и деловой коммуникации; принципов и методов организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. | Не знает:<br>- основных элементов, норм и правил межличностной и деловой коммуникации; принципов и методов организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. Допускает грубые ошибки. | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:<br>- основных элементов, норм и правил межличностной и деловой коммуникации; принципов и методов организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. | Демонстрирует достаточные знания в базовом объеме:<br>- основных элементов, норм и правил межличностной и деловой коммуникации; принципов и методов организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. | Демонстрирует высокий уровень знаний:<br>- основных элементов, норм и правил межличностной и деловой коммуникации; принципов и методов организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах. |
|   |             | <b>Умения:</b><br>- учитывать психологические особенности личности, деловые качества коммуникантов для решения задач межличностного взаимодействия;                            | Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки:<br>- учитывать психологические особенности личности, деловые качества коммуникантов для                                       | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок:<br>- учитывать психологические особенности личности, деловые качества коммуникантов для решения задач   | Демонстрирует базовый уровень умений:<br>- учитывать психологические особенности личности, деловые качества коммуникантов для решения задач  | Демонстрирует высокий уровень умений:<br>- учитывать психологические особенности личности, деловые качества коммуникантов для решения задач межличностного  |

|        |        |   |   |   |  |   |
|--------|--------|---|---|---|--|---|
|        |        | логически верно с аргументацией строить устную и письменную речь в ходе делового общения.   | решения задач межличностного взаимодействия; логически верно с аргументацией строить устную и письменную речь в ходе делового общения.  | межличностного взаимодействия; логически верно с аргументацией строить устную и письменную речь в ходе делового общения.  | межличностного взаимодействия; логически верно с аргументацией строить устную и письменную речь в ходе делового общения.   | взаимодействия; логически верно с аргументацией строить устную и письменную речь в ходе делового общения.   |
|        |        | <b>Навыки:</b><br>- применения основных методов и приемов устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия   | Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками:<br>- применения основных методов и приемов устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия<br>Допускает грубые ошибки. | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками:<br>- применения основных методов и приемов устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия       | Демонстрирует базовый уровень владения навыками:<br>- применения основных методов и приемов устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия                    | Демонстрирует на высоком уровне владения навыками:<br>- применения основных методов и приемов устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия     |
| 3 этап |        |   |   |   |  |   |
|        | ОПК- 4 | <b>Знания:</b><br>- принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ речевой, логической культуры делового общения; роли невербальных | Не знает:<br>- принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ речевой, логической культуры делового общения; роли невербальных                                      | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:<br>- принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ речевой, логической культуры делового | Демонстрирует достаточные знания в базовом объеме:<br>- принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ речевой, логической культуры делового | Демонстрирует высокий уровень знаний:<br>- принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ речевой, логической культуры делового |

|  |  |  |  |   |   |   |
|--|--|--|--|---|---|---|
|  |  | коммуникаций в деловом общении.  | коммуникаций в деловом общении.  | общения; роли невербальных коммуникаций в деловом общении.  | общения; роли невербальных коммуникаций в деловом общении.  | общения; роли невербальных коммуникаций в деловом общении.  |
|  |  | <b>Умения:</b><br>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по преодолению коммуникативных барьеров; выступать перед аудиторией; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок. | Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки:<br>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по преодолению коммуникативных барьеров; выступать перед аудиторией; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок. | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок:<br>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по преодолению коммуникативных барьеров; выступать перед аудиторией; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок. | Демонстрирует базовый уровень умений:<br>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по преодолению коммуникативных барьеров; выступать перед аудиторией; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок. | Демонстрирует высокий уровень умений:<br>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по преодолению коммуникативных барьеров; выступать перед аудиторией; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок. |
|  |  | <b>Навыки:</b><br>- делового общения, в том числе с использованием электронных коммуникаций в сфере государственного и муниципального  | Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками:<br>- делового общения, в том числе с использованием электронных коммуникаций в сфере  | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками:<br>- делового общения, в том числе с использованием электронных коммуникаций в   | Демонстрирует базовый уровень владения навыками:<br>- делового общения, в том числе с использованием электронных коммуникаций в сфере   | Демонстрирует на высоком уровне владение навыками:<br>- делового общения, в том числе с использованием электронных коммуникаций в сфере государственного и  |

|  |  |  |   |  |  |   |
|--|--|--|---|--|--|---|
|  |  | управления; ведения переговоров, совещаний; осуществления деловой переписки. | государственного и муниципального управления; ведения переговоров, совещаний; осуществления деловой переписки. Допускает грубые ошибки. | сфере государственного и муниципального управления; ведения переговоров, совещаний; осуществления деловой переписки. | государственного и муниципального управления; ведения переговоров, совещаний; осуществления деловой переписки. | муниципального управления; ведения переговоров, совещаний; осуществления деловой переписки. |
|--|--|--|---|--|--|---|

### 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### 7.3.1 Типовые вопросы к зачёту

|   |
|---|
| <p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ<br/>Кафедра социально-правовых и гуманитарных дисциплин<br/>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 1<br/><u>По дисциплине «Деловые коммуникации»</u><br/><u>2017-2018 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u><br/>1. Публичная речь: ее виды и их специфика.<br/>2. Интернет и его роль в речевом общении.<br/><u>Практико-ориентированное задание:</u><br/>Специфика форм делового взаимодействия: деловая беседа, совещание, конференция, «круглый стол».</p> <p><i>Зав.кафедрой социально-правовых и гуманитарных дисциплин»</i> _____ <i>д. ист.н., проф. Хейфец Л.С.</i><br/>(подпись)</p> |
| <p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ<br/>Кафедра социально-правовых и гуманитарных дисциплин<br/>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 2<br/><u>По дисциплине «Деловые коммуникации»</u><br/><u>2017-2018 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u><br/>1. Художественная образность деловой речи.<br/>2. Деловая репутация.<br/><u>Практико-ориентированное задание:</u><br/>Оцените имидж политического деятеля (на выбор).</p> <p><i>Зав.кафедрой социально-правовых и гуманитарных дисциплин»</i> _____ <i>д. ист.н., проф. Хейфец Л.С.</i><br/>(подпись)</p>   |
| <p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ<br/>Кафедра социально-правовых и гуманитарных дисциплин<br/>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 2<br/><u>По дисциплине «Деловые коммуникации»</u><br/><u>2017-2018 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u><br/>1. Имидж делового человека.<br/>2. Характеристика моделей общения.<br/><u>Практико-ориентированное задание:</u><br/>Приведите правила деловой переписки.</p> <p><i>Зав.кафедрой социально-правовых и гуманитарных дисциплин»</i> _____ <i>д. ист.н., проф. Хейфец Л.С.</i><br/>(подпись)</p>  |

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля можно отнести устный опрос, письменные задания.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Форма промежуточной аттестации: зачет. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

| <b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> |             |          |             |
|-----------------------------------|-------------|----------|-------------|
|                                   | Минимальный | Основной | Продвинутый |
| <i>Баллы</i>                      | 55-69       | 70-84    | 85-100      |
| <i>Оценка</i>                     | зачтено     |          |             |

Оценка «зачтено» (более 55 баллов) ставится, если обучающийся освоил программный материал всех разделов, знает отдельные детали, последователен в изложении программного материала, владеет

необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» (менее 55 баллов) ставится, если обучающийся не знает отдельных разделов программного материала, непоследователен в его изложении, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература:**

1. Деловые коммуникации: Учеб. Пособие / Е.И.Кривокопа. – М.:ИНФРА-М, 2016. – 190 с. – (Высшее образование). [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

2. Черкашина Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>

### **б) дополнительная литература:**

3. Кузнецов И. Н. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов; Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 196 с. [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415309>.

4. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 368 с. [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514885>.

5. Основы русской деловой речи: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2014. – 348 с. – (Высшее образование). [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=461190>.

6. Павлова Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519225>.

7. Элементы стиля: принципы убедительного делового письма / Елена Борисова. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2016. – 125 с. – (Серия «Мастерство работы со словом»). [Электронный ресурс] URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=926856>.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Общение по проблемам деловой коммуникационной культуры. [Электронный ресурс] URL: <http://obhaisy-drug.ru/>.

2. Учебники и монографии по деловым коммуникациям. [Электронный ресурс] URL: <http://obuk.ru/book/100526-delovaya-kultura-i-psihologiya-obscheniya.html>



3. Тренинги личностного делового роста и психологические тренинги. [Электронный ресурс] URL: <http://www.syntone.ru/>.

4. Информационный портал по вопросам общения, деловой коммуникации. [Электронный ресурс] URL: <http://obhaisy-drug.ru>

5. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ. [Электронный ресурс] URL: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.isp>

6. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека - online». [Электронный ресурс] URL: <http://www.biblioclub.ru/>

7. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки. [Электронный ресурс] URL: <http://elibrary.rsl.ru/>

8. Агентство социальной информации. [Электронный ресурс] URL: <http://www.asi.org.ru>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Деловые коммуникации» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- тренинги, для обеспечения навыков принятия решений и лидерских качеств. Проведение занятий в форме тренинга предполагает процесс получения навыков и умений в какой-либо области посредством выполнения последовательных заданий, действий или игр, направленных на достижение наработки и развития требуемого навыка. Тренинг позволяет дать его участникам недостающую информацию, сформировать навыки устойчивости к давлению, навыки безопасного поведения. Неоспоримым достоинством тренинга является то, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Различные ситуации, возникающие в группах тренинга, являясь учебными и в этом смысле условными, игровыми, для обучаемого выступают как вполне реальные ситуации, в которых надо

действовать со всей ответственностью за результат действия. Чувство ответственности здесь особое: не только перед самим собой, но и перед партнерами по группе, так как успешность действия каждого— это залог успеха деятельности всей группы.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены в ФОММ.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

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

Программное обеспечение:

Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);

Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);

Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack *GNU Lesser General Public License*);

Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Антивирус (Касперский Open Space Security *Проприетарная*).

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

| №<br>п/п | Наименование  | Количество |
|----------|---|------------|
| 1.       | Специализированные аудитории:   |            |
|          | Межкафедральная лаборатория социально-экономических исследований /Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы<br>№46 (ул. Рощинская, 5) | 1          |
| 2.       | Технические средства обучения:  |            |
|          | компьютер с программным обеспечением № 46 (Рощинская, 5).   | 31         |
| 3.       | Специализированные аудитории:   |            |
|          | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: № 2 и №3 (Рощинская, 5).   | 2          |
| 4.       | Технические средства обучения:  |            |
|          | доска интерактивная №2, №3  | 2          |
|          | мультимедийный проектор №2, №3  | 2          |
|          | компьютер с программным обеспечением №2, №3   | 2          |
| 5.       | Специализированные аудитории:   |            |
|          | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 1 и №2 (Рощинская, 3).   | 2          |
| 6.       | Технические средства обучения:  |            |
|          | экран настенный №1, №2  | 2          |
|          | мультимедийный проектор №1, №2  | 2          |
|          | компьютер с программным обеспечением №1, №2   | 2          |
|          | телевизор №2  | 1          |
|          | DVD-проигрыватель №2  | 1          |

Протуменовано и  
протинто 20 лустов

Зав. УМО

