

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Ф.И.О.

05

20 18 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД.18 Деловые коммуникации
(наименование дисциплины)

Основной профессиональной образовательной программы

прикладного бакалавриата

(академического (ой)/прикладного (ой) бакалавриата/магистратуры)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная, заочная

(очная, заочная)

МАГАС, 2018 г.

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью является основа научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Задачи:

– ознакомить обучающихся с научно обоснованным представлением о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;

– сформировать у обучающихся понимание специфики организации и осуществления различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;

– способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности обучающихся;

– сформировать у обучающихся умения выявлять психолого- коммуникативный потенциал деловых партнеров и осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

2. Место учебной дисциплины в структуре опоп во

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части Блока 1 учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 5-й семестр.

Дисциплина «Деловые коммуникации» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Деловые коммуникации» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Основы делопроизводства», «Психология», «Риторика», «Теория организации»

Дисциплина «Деловые коммуникации» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Основы государственного и муниципального управления», «Принятие и исполнение государственных решений»

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля)

ОПК-4, ПК-26

Таблица 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы	Степень реализации компетенции при изучении дисциплины (модуля)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)		
		Знания	Умения	Владения (навыки)
а) общекультурные компетенции				
Не предусмотрено				

б) общепрофессиональные компетенции				
ОПК-4 Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Компетенция реализуется в части применения Деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	основы делового общения, правила и средства ведения деловой переписки, особенности и средства осуществления электронных коммуникаций; способы и формы проведения публичных выступлений, переговоров и совещаний; методическое обеспечение коммуникационного процесса, связанного с осуществлением делового общения и публичных выступлений, проведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	подготовить деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; выбирать и применять методы и средства делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний; анализировать результаты делового общения, переговоров, совещаний, публичных выступлений и деловой переписки	навыками самопрезентации, подготовки к переговорам и совещаниям; опытом публичных выступлений с использованием современных информационно-коммуникационных технологий в различных форматах (доклад, участие в круглом столе, дискуссии и прочее); методами построения делового общения, в том числе используя электронные коммуникации
в) профессиональные компетенции				
ПК-26 Владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и	Компетенция реализуется в части применения Деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	методику сбора, обработки и предоставления информации для государственного управления необходимой соответствующим органам власти и организациям; требования к сбору и	организовать сбор, обработку информации для информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций; осуществлять	навыками сбора статистической и маркетинговой информации в профессиональной деятельности, эконометрическими методами обработки информационных массивов; методологией сбора

организаций		обработке информации, установленные правилами делопроизводства и нормотворчества в системе государственного и муниципального управления	работу по информатизации деятельности соответствующих органов власти; организовать и осуществлять работу по информатизации деятельности соответствующих органов власти	информации, необходимой для формирования данных информационной системы территориального планирования
-------------	--	---	--	--

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2. Объем дисциплины 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

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			5
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану		108	108
Контактные часы	2	70	70
Лекции (Л)		34	34
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		34	34
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки		2	2
Промежуточная аттестация: зачет			
Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту)	0	38	38

Таблица 2.1 Объем дисциплины 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 на заочном отделении

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану	3	108	108
Контактные часы	0,27	10	10

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
Лекции (Л)		10	10
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)			
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки			
Промежуточная аттестация: зачет		4	4
Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту)	0	94	94

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

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
			Л	С	ПЗ	ГК/ИК	
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>	<i>гр.6</i>	<i>гр.7</i>	<i>гр.8</i>
Семестр № 5							
1.	Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы	35	11	11		1	12
2.	Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций	36	11	11		1	13
3.	Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	37	12	12			13
Всего		108	34	34	0	2	38
Промежуточная аттестация (зачет)							
ИТОГО		108	70				38

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые /

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Понятие деловой коммуникации. Сущность понятия «общение». Функции и виды общения. Сущность понятия «деловые коммуникации». Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Преграды и помехи в деловом общении.
2.	Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций	Публичное выступление Деловая беседа. Деловые совещания. Деловые переговоры. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Дебаты с оппонентом. Деловая переписка. Разговор по телефону. Современные формы деловых коммуникаций. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.
3.	Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления. Коммуникативные подсистемы как механизм взаимодействия общества и власти. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего. Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества.

Таблица 4.1

№	Тема	Для изучения темы, обучающийся должен		
		Знать	Уметь	Владеть
1.	Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и	основы делового общения, правила и средства ведения деловой	подготовить деловые письма на бумажном носителе и	навыками самопрезентации, подготовки к переговорам и

	формы	переписки, особенности и средства осуществления электронных коммуникаций; способы и формы проведения публичных выступлений, переговоров и совещаний; методическое обеспечение коммуникационного процесса, связанного с осуществлением делового общения и публичных выступлений, проведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	реализовывать электронные коммуникации; выбирать и применять методы и средства делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний; анализировать результаты делового общения, переговоров, совещаний, публичных выступлений и деловой переписки	совещаниям; опытом публичных выступлений с использованием современных информационно-коммуникационных технологий в различных форматах (доклад, участие в круглом столе, дискуссии и прочее); методами построения делового общения, в том числе используя электронные коммуникации
2.	Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций	методику сбора, обработки и предоставления информации для государственного управления необходимой соответствующим органам власти и организациям; требования к сбору и обработке информации, установленные правилами делопроизводства и нормотворчества в системе государственного и муниципального управления	организовать сбор, обработку информации для информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций; осуществлять работу по информатизации деятельности соответствующих органов власти; организовать и осуществлять работу по информатизации деятельности соответствующих органов власти	навыками сбора статистической и маркетинговой информации в профессиональной деятельности, эконометрическими методами обработки информационных массивов; методологией сбора информации, необходимой для формирования данных информационной системы территориального планирования
3.	Раздел 3. Деловые коммуникации в	основы делового общения,	подготовить деловые письма	навыками самопрезентации,

	государственном и муниципальном управлении.	правила и средства ведения деловой переписки, особенности и средства осуществления электронных коммуникаций; способы и формы проведения публичных выступлений, переговоров и совещаний; методическое обеспечение коммуникационного процесса, связанного с осуществлением делового общения и публичных выступлений, проведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций	на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; выбирать и применять методы и средства делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний; анализировать результаты делового общения, переговоров, совещаний, публичных выступлений и деловой переписки	подготовки к переговорам и совещаниям; опытом публичных выступлений с использованием современных информационно-коммуникационных технологий в различных форматах (доклад, участие в круглом столе, дискуссии и прочее); методами построения делового общения, в том числе используя электронные коммуникации
--	---	--	---	---

6. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

На учебных занятиях обучающиеся выполняют запланированные настоящей программой отдельные виды учебных работ. Учебное задание (работа) считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся осуществляют теоретическое изучение дисциплины с учётом лекционного материала, готовятся к практическим занятиям, выполняют домашнее задания, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины, виды, темы учебных занятий и форм контрольных мероприятий дисциплины представлены в разделе 5 настоящей программы и фонде оценочных средств по дисциплине.

Текущая аттестация по дисциплине (модулю). Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с положением о текущей аттестации обучающихся в университете.

По итогам текущей аттестации, ведущий преподаватель (лектор) осуществляет допуск обучающегося к промежуточной аттестации.

Допуск к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных настоящей программой дисциплины в полном объеме. Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Допуск обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине осуществляет преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия.

Обучающийся, имеющий учебные (академические) задолженности (пропуски учебных занятий, не выполнивший успешно задания(е)) обязан отработать их в полном объеме.

Отработка учебных (академических) задолженностей по дисциплине (модулю). В случае наличия учебной (академической) задолженности по дисциплине, обучающийся отрабатывает пропущенные занятия и выполняет запланированные и выданные преподавателем задания. Отработка проводится в период семестрового обучения или в период сессии согласно графику (расписанию) консультаций преподавателя.

Обучающийся, пропустивший *лекционное занятие*, обязан предоставить преподавателю реферативный конспект соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с настоящей программой.

Обучающийся, пропустивший *практическое занятие*, отрабатывает его в форме реферативного конспекта соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым на *практическом* занятии вопросам в соответствии с настоящей программой или в форме, предложенной преподавателем. Кроме того, выполняет все учебные задания. Учебное задание считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

Преподаватель имеет право снизить балльную (в том числе рейтинговую) оценку обучающемуся за невыполненное в срок задание (по неуважительной причине).

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю). Формой промежуточной аттестации по дисциплине определен зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в соответствии с положением о промежуточной аттестации обучающихся в университете и оценивается: и рейтинговых баллов, назначаемых в соответствии с принятой в вузе балльно-рейтинговой системой.

Оценка знаний обучающегося оценивается по критериям, представленным в фонде оценочных средств по дисциплине.

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

Таблица 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№ раздела	Наименование раздела	Содержание средств контроля	Учебно-методическое	Трудоемкость
-----------	----------------------	-----------------------------	---------------------	--------------

		(вопросы самоконтроля)	обеспечение*	
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>
1.	Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-3]	12
2.	Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-3]	13
3.	Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-3]	13

Примечание: О: – основная литература, Д: – дополнительная литература; в скобках – порядковый номер по списку

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать копилку знаний, умений и навыков, которую можно использовать как при прохождении практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), входящий в состав соответственно рабочей программы дисциплины (модуля), включает в себя:

- перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (п. 3);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также описание шкал оценивания, включающих три уровня освоения компетенций (минимальный, базовый, высокий). Примерные критерии оценивания различных форм промежуточной аттестации приведены в таблицах 8.1 и 8.2. Такие критерии должны быть разработаны по всем формам оценочных средств, используемых для формирования компетенций данной дисциплины;
- типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы

- формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Таблица 6.1

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме зачета
«Зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы, все или большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки
«Не зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

Таблица 6.2

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме экзамена

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме экзамена
«Отлично»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, системно и глубоко, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены безупречно, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Хорошо»	Теоретическое содержание курса освоено в целом без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены с отдельными неточностями, качество выполнения большинства заданий оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Удовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено большей частью, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки.
«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

Все формы оценочных средств, приводимые в рабочей программе, должны соответствовать содержанию учебной дисциплины, и определять степень

сформированности компетенций по каждому результату обучения.

Таблица 6.3.

Степень формирования компетенций формами оценочных средств по темам дисциплины

№ п/п	Тема	Форма оценочного средства	Степень формирования компетенции
1.	Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	ОПК-4, ПК-26 (60%)
2.	Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	ОПК-4, ПК-26 (60%)
3.	Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	ОПК-4, ПК-26 (60%)

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

Вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)

1. Место теории коммуникации в системе научного знания
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Функции коммуникации
4. Истоки изучения социальной коммуникации.
5. Современная концепция коммуникации.

Типовые темы рефератов

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.

Типовые тесты / задания

1. Коммуникация это:

- 1) способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи
- 2) специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания

2. Вербальные коммуникации:

- 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

3. Невербальные коммуникации:

- 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

4. Коммуникация в современных условиях является основой жизнеобеспечения каждой фирмы, организации, предприятия:

- 1) да
- 2) нет

5. Типы «коммуникаторов» в организации:

- 1) «сторож»
- 2) «лидер мнений»
- 3) «связной»
- 4) «проверяющий»
- 5) «пограничник»

Типовые контрольные вопросы

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.

Типовые вопросы к промежуточной аттестации

1. Какова роль деловых коммуникаций в жизни человека?
2. Какова структура коммуникативного процесса?
3. Укажите функции и виды коммуникации.
4. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
5. Какова структура общения?

Все оценочные средства к дисциплине приведены в ФОС, который является приложением к настоящей РПД.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины/модуля

9.1. Основная литература

- 1 Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>
- 2 Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

- 3 Травин В.В. Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2016. — 134 с. — 978-5-7749-1088-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77339.html>

9.2. Дополнительная литература

- 1 Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>
- 2 Букина Е.Я. Искусство делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.Я. Букина, А.В. Кирилова, Е.Л. Плавская. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 72 с. — 978-5-7782-1177-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44778.html>
- 3 Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.А. Петрова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — 5-476-003-476. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>

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

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания предназначены для помощи обучающимся в освоении. Для успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, которая является важнейшей формой организации учебного процесса. Лекция:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- выясните тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- постарайтесь определить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов,
- определите, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя,
- выполните домашнее задание.

Учтите, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы (последние являются эффективными формами работы);
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации. К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не удовлетворительные результаты.

В самом начале учебного курса познакомьтесь с рабочей программой дисциплины и другой учебно-методической документацией, включающими:

- перечень знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- учебники, учебные пособия, а также электронные ресурсы;
- перечень экзаменационных вопросов (вопросов к зачету).

После этого у вас должно сформироваться чёткое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

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

12.1. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные технологии, необходимые для подготовки презентационных материалов и материалов к занятиям (компьютеры с программным обеспечением для создания и показа презентаций, с доступом в сеть «Интернет», поисковые системы и справочные, профессиональные ресурсы в сети «Интернет»).

В вузе оборудованы помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

12.2. Перечень программного обеспечения

Для подготовки презентаций и их демонстрации необходима программа Impress из свободного пакета офисных приложений OpenOffice (или иной аналог с коммерческой или свободной лицензией).

12.3. Перечень информационных справочных систем

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.

2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

13. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины/модуля

Материально-техническое обеспечение учебного процесса по дисциплине определено нормативными требованиями, регламентируемыми приказом Министерства образования и науки РФ № 986 от 4 октября 2010 г. «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки.

Для проведения всех видов учебных занятий по дисциплине и обеспечения интерактивных методов обучения, необходимы столы, стулья (на группу по количеству посадочных мест с возможностью расстановки для круглых столов, дискуссий, прочее); доска интерактивная с рабочим местом (мультимедийный проектор с экраном и рабочим местом); желателен доступ в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

В соответствии с требованиями ФГОС ВО при реализации настоящей дисциплины ОПОП ВО необходимо также учитывать образовательные потребности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивать условия для их эффективной реализации, а также возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к объектам инфраструктуры образовательного учреждения.