

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

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
КАФЕДРА ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

**СОГЛАСОВАНО**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы      Декан факультета экономики и управления

\_\_\_\_\_/ О.Б. Угурчиев  
от «11» марта 2025г.

\_\_\_\_\_/ М.Ш. Мержо  
от «13» марта 2025г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.21 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки  
**38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»**

Квалификация выпускника  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная, очно-заочная**

Магас, 2025

## **1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

**Цель** – подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности деловой коммуникации и умеющих их использовать в практической деятельности.

### **Задачи:**

- понимание специфики делового общения как особого вида коммуникативной деятельности;
- базисные знания о сущности, структуре и видах коммуникаций;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- коммуникативные навыки, необходимые в сфере гостеприимства;
- представления о работе с персоналом и клиентами;
- навыки учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного общения в профессиональной сфере;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях;
- представления о путях формирования имиджа специалиста социально-культурной сферы.

## **2. Место учебной дисциплины в структуре опоп во**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 4-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

В качестве «входных» знаний дисциплины «Деловые коммуникации» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Персональный менеджмент», «Организационное поведение», «Корпоративная социальная ответственность».

Дисциплина «Деловые коммуникации» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Управление человеческими ресурсами».

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля)** УК-4, ОПК-7

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)	В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
УК-4.	УК-4. Способен	УК-4.И-3. Использует диалог	УК-4.И-3.3-1 структуру

	<p>осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>общества как сложной системы, обладающей социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями, особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрение человека при коллективной форме взаимодействия, теоретические и методологические основы организации и управления трудовой деятельностью человека в коллективе</p> <p>УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p> <p>УК-4.И-3.У-3 решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной</p> <p>УК-4.И-3.У-4: подготовить деловые письма на бумажном</p>
--	---	--	--

			<p>носители 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</p> <p>УК-4.И-3.В-3 навыками подготовки обзоров, аннотаций, составления рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии по научно-исследовательской работе с учетом требований информационной безопасности.</p> <p>УК-4.И-3.В-4 навыками сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации совместных проектов; методами осуществления делового общения, современными технологиями и методами организации и поддержания связей с деловыми</p>

ОПК-7	ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7. И-1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами.	ОПК-7. И-1. 3-1. Знает принципы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций ОПК-7. И-1. 3-2. Знает основы взаимодействия с общественностью ОПК-7. И-1. 3-3. Знает специфику взаимодействия с общественностью в органах публичного управления ОПК-7. И-1. У-1. Умеет применять на практике технологии связей с общественностью в органах публичного управления

#### 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
			4
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
<b>ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактные часы</b>		<b>68</b>	<b>68</b>
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			
<b>Промежуточная аттестация: зачет</b>			
<b>Самостоятельная работа (СР)</b> в том числе по курсовой работе (проекту)	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>40</b>

**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	
гр.1	гр.2	гр.3	гр.4	гр.5	гр.6	гр.7	гр.8
Семестр № 7							
1.	Общение как социально-психологическая проблема	12	4	4			4
2.	Вербальные средства деловой коммуникации	12	4	4			4
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	12	4	4			4
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	12	4	4			4
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	14	4	4			5
6.	Психологические аспекты переговорного процесса	11	3	3			5
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	10	3	3			4
8.	Формы письменных деловых коммуникаций	13	4	4			5
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	13	4	4			5
Всего		108	34	34	0		40
Промежуточная аттестация (зачет)							
ИТОГО		108	68				40

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

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>

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Общение как социально-психологическая проблема	Общение как социально-психологическая проблема. Понятие "общение", "коммуникация". Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникационной компетентности. Структура коммуникационного процесса.
2.	Вербальные средства деловой коммуникации	Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникационная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и несознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. "Избегание", "авторитетность" как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.
6.	Психологические аспекты переговорного процесса	Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение и использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.
8.	Формы письменных деловых коммуникаций	Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Таблица 4.1

№	Тема	Для изучения темы, обучающийся должен		
		Знать	Уметь	Владеть
1.	Общение как социально-психологическая проблема	структуру общества как сложной системы, обладающей социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями,	адекватно воспринимать и анализировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, формировать	приемами организации бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами, партнерами и клиентами,



		особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрение человека при коллективной форме взаимодействия, теоретические и методологические основы организации и управления трудовой деятельностью человека в коллективе	процесс взаимодействия людей в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, предупреждать и регулировать конфликтные ситуации в межкультурных взаимодействиях	умениями работать в команде, обладая способностями к конструктивной критике и самокритике с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, навыками работы в коллективе и организации сотрудничества представителей разных культур для достижения общих целей и решения совместных задач
2.	Вербальные средства деловой коммуникации	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	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

		коммуникаций		
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	<p>принципы, способы и методы сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов;</p> <p>теорию коммуникативных отношений для организации и развития связей организации с деловыми партнерами;</p> <p>направления использования результатов анализа информации о внешней среде и ее участниках при реализации проектов, направленных на развитие организаций различного типа</p>	<p>анализировать информацию о деловых партнерах для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов;</p> <p>организовать и поддерживать эффективное взаимодействие с деловыми партнерами;</p> <p>совершенствовать систему коммуникаций организации с внешней средой</p>	<p>навыками сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации совместных проектов;</p> <p>методами осуществления делового общения, современными технологиями и методами организации и поддержания связей с деловыми партнерами;</p> <p>навыками расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</p>
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	<p>структуру общества как сложной системы, обладающей социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями, особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрение человека при коллективной форме взаимодействия, теоретические и методологические</p>	<p>адекватно воспринимать и анализировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, формировать процесс взаимодействия людей в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, предупреждать и</p>	<p>приемами организации бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами, партнерами и клиентами, умениями работать в команде, обладая способностями к конструктивной критике и самокритике с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий,</p>

		основы организации и управления трудовой деятельностью человека в коллективе	регулировать конфликтные ситуации в межкультурных взаимодействиях	навыками работы в коллективе и организации сотрудничества представителей разных культур для достижения общих целей и решения совместных задач
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	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
6.	Психологические аспекты переговорного процесса	принципы, способы и методы сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов; теорию коммуникативных	анализировать информацию о деловых партнерах для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов; организовать и поддерживать	навыками сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации совместных проектов; методами

		отношений для организации и развития связей с деловыми партнерами; направления использования результатов анализа информации о внешней среде и ее участниках при реализации проектов, направленных на развитие организаций различного типа	эффективное взаимодействие с деловыми партнерами; совершенствовать систему коммуникаций организации с внешней средой	осуществления делового общения, современными технологиями и методами организации и поддержания связей с деловыми партнерами; навыками расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	структуру общества как сложной системы, обладающей социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями, особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрение человека при коллективной форме взаимодействия, теоретические и методологические основы организации и управления трудовой деятельностью человека в коллективе	адекватно воспринимать и анализировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, формировать процесс взаимодействия людей в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, предупреждать и регулировать конфликтные ситуации в межкультурных взаимодействиях	приемами организации бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами, партнерами и клиентами, умениями работать в команде, обладая способностями к конструктивной критике и самокритике с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, навыками работы в коллективе и организации сотрудничества представителей разных культур для достижения общих целей и решения совместных задач
8.	Формы письменных деловых	основы делового общения, правила и средства	подготовить деловые письма на бумажном	навыками самопрезентации, подготовки к

	коммуникаций	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	носители 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	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
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	принципы, способы и методы сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов; теорию коммуникативных отношений для организации и развития связей организации с деловыми партнерами; направления использования результатов анализа информации о внешней среде и ее	анализировать информацию о деловых партнерах для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов; организовать и поддерживать эффективное взаимодействие с деловыми партнерами; совершенствовать систему коммуникаций организации с внешней средой	навыками сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации совместных проектов; методами осуществления делового общения, современными технологиями и методами организации и поддержания связей с деловыми партнерами; навыками расширения внешних связей и

		участниках при реализации проектов, направленных на развитие организаций различного типа		обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации
--	--	--	--	---

## 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.

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 (вопросы самоконтроля)	Учебно-методическое обеспечение*	Трудоемкость
гр.1	гр.2	гр.3	гр.4	гр.5
1.	Общение как социально-психологическая проблема	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	4
2.	Вербальные средства деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	4
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с	О: [1-3] Д: [1-2]	4

		темой		
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	4
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	5
6.	Психологические аспекты переговорного процесса	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	5
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	4
8.	Формы письменных деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	5
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам	О: [1-3] Д: [1-2]	5



		промежуточной аттестации, связанных с темой		
--	--	---	--	--

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.	Общение как социально-психологическая проблема	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-4. ОПК-7
2.	Вербальные средства	Реферат	УК-4. ОПК-7

	деловой коммуникации	Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-4. ОПК-7
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-4. ОПК-7
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-4. ОПК-7
6.	Психологические аспекты переговорного процесса	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-4. ОПК-7
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-4. ОПК-7
8.	Формы письменных деловых коммуникаций	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях	УК-4. ОПК-7

		Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-4. ОПК-7

**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. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
4. Каковы основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом?
5. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.

#### **Типовые темы рефератов**

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 тесты / задания**

1. Массовая коммуникация - это:
  - А) процесс потребления информации массовой аудиторией
  - Б) процесс распространения массовой информации при помощи технических средств на численно большой рассредоточенной аудитории.
2. Какая коммуникация имеет целью оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения
  - А) ритуальная коммуникации
  - Б) экспрессивная коммуникации
  - В) суггестивная коммуникации
3. Различные дистанционные зоны и выражение себя невербальными средствами зависят от:
  - А) культурных традиций
  - Б) взаимоотношений между людьми
  - В) уровня образования
  - Г) национальных особенностей

4. При проведении деловых переговоров основное внимание уделяется:
- А) действиям
  - Б) процессу
  - В) манипулированию
  - Г) соблюдению строгому следованию нормам деловой этики
5. Особенности деловой беседы...
- А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
  - Б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
  - В) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
  - Г) отличается разнообразием обсуждаемых тем

#### **Типовые контрольные вопросы**

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

#### **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 Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
- 2 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>
- 3 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>

#### **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 Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный

университет, 2013. — 92 с. — 2227-8397. — Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/47297.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 соответствие 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.



Рабочая программа 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 от 13.08.2020 г. №1016

Программу составил:

к.э.н., доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление» М.Д. Цуров

Программа одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление»  
протокол № 7 от «10» марта 2025 г.

Программа одобрена Учебно-методическим советом факультета экономики и управления  
протокол № 7 от «13» марта 2025 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б.О.21. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки

**38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»**

Квалификация выпускника

**Бакалавр**

Форма обучения

**Очная**

Магас, 2025 г.

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

В процессе освоения образовательной программы компетенции формируются по следующим этапам:

- 1) начальный этап дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- 2) основной этап позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- 3) завершающий этап предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При освоении дисциплины (модуля) компетенции, закрепленные за ней, реализуются по темам (разделам) дисциплины (модуля), в определенной степени (полностью или в оговоренной части) и на определенном этапе, что приведено в Таблице 1.

Таблица 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

	<b>Код компетенции</b>	<b>Номер темы (раздела) дисциплины (модуля)</b>	<b>Степень реализации компетенции при освоении дисциплины (модуля)</b>	<b>Этап формирования компетенции при освоении дисциплины (модуля)</b>
1.	УК-4	1-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	основной
2.	ОПК-7	2-1	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	начальный
3.	ОПК-7	1-3	способностью к самоорганизации и самообразованию	начальный

## **2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время текущей аттестации**

Шкала оценивания	Показатели и критерии оценивания
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

**Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время промежуточной аттестации**

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
5, отлично	<p><b>Оценка «5 (отлично)»</b> выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал и демонстрирует это на занятиях и экзамене, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагал его, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний. Причем обучающийся не затруднялся с ответом при видоизменении предложенных ему заданий, использовал в ответе материал учебной и монографической литературы, в том числе из дополнительного списка, правильно обосновывал принятое решение.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрировали <b>высокую степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции</b>, закреплённые за дисциплиной, <b>сформированы на уровне – высокий.</b></p>

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
4, хорошо	<p><b>Оценка «4, (хорошо)»</b> выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и экзамене, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>хорошую степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции,</b> закреплённые за дисциплиной, <b>сформированы на уровне – хороший (средний).</b></p>
3, удовлетворительно	<p><b>Оценка «3 (удовлетворительно)»</b> выставляется обучающемуся, если он имеет и демонстрирует знания на занятиях и экзамене только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции,</b> закреплённые за дисциплиной, <b>сформированы на уровне – достаточный.</b></p>
2, не удовлетворительно	<p><b>Оценка «2 (не удовлетворительно)»</b> выставляется обучающемуся, который не знает большей части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы на занятиях и экзамене. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающимся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции,</b> закреплённые за дисциплиной, <b>не сформированы.</b></p>

**Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных**

**результатов обучающегося на зачете по дисциплине**

<b>Результат зачета</b>	<b>Показатели и критерии оценивания образовательных результатов</b>
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
зачтено	<p><b>Результат «зачтено»</b> выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал знание материала, грамотно и по существу излагал его, не допускал существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применял использовал в ответах учебно-методический материал исходя из специфики практических вопросов и задач, владел необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>высокую</b> (15....13) / <b>хорошую</b> (12..10) / <b>достаточную</b> (9...7) <b>степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне от достаточного до высокого.</p>
не зачтено	<p><b>Результат «не зачтено»</b> выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрирует незнание значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.</p> <p>Как правило, «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, <b>не сформированы</b></p>

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих**

### **этапы формирования компетенций**

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций используются следующие типовые контрольные задания:

#### **3.1. Текущий контроль успеваемости**

**Вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)**

##### **Типовые темы рефератов**

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 тесты / задания**

1. Система средств общения, включающая в себя пространственно-временную организацию общения – это:
  - а) кинесика,
  - б) паралингвистика,
  - в) экстралингвистика,
  - г) проксемика.+
2. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это
  - а) эмпатия,
  - б) общение,+
  - в) сотрудничество,
  - г) рефлексия.
3. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, смеха – это:
  - а) кинесика,
  - б) паралингвистика,
  - в) экстралингвистика,+
  - г) такесика.
4. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне – это:
  - а) проекция,
  - б) рефлексия,
  - в) установка,
  - г) аттракция.+
5. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...
  - а) увидев, расскажите ему,
  - б) напишите записку и положите на его стол,+
  - в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора,

- г) предложите перезвонить.
- 6. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...
  - а) выражу опоздавшему свое недовольство,
  - б) выразительно посмотрю в момент его появления на часы,
  - в) через шутку выражу свое недоумение,
  - г) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу.+
- 7. При телефонном звонке следует...
  - а) снять трубку после второго или третьего звонка,+
  - б) не снимать трубку в течение 5 минут,
  - в) снять трубку после 5 звонка.
- 8. Атрибуцией называется:
  - а) стремление человека быть в обществе других людей,
  - б) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей,+
  - в) приписывание определенным группам людей специфических черт,
  - г) все ответы неверны.
- 9. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а) духовные идеалы партнера-адресата,
  - б) ценностные установки партнера-адресата,+
  - в) потребности и склонности партнера-адресата,
  - г) когнитивные структуры партнера-адресата.
- 10. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а) жестов,
  - б) информационных технологий,
  - в) устной речи,+
  - г) похлопываний по плечу,
  - д) определенного темпа речи.
- 11. К средствам невербальной коммуникации относятся:
  - а) такесика,
  - б) кинесика,
  - в) проксемика,
  - г) все ответы верны+
  - д) все ответы не верны.
- 12. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
  - а) мимика,+
  - б) рукопожатие,
  - в) покашливание,
  - г) поза,+
  - д) устная речь.
- 13. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
  - а) познавательного сообщения,
  - б) призыва,+
  - в) приказа, +
  - г) просьбы.+
- 14. Деловая этика представляет собой...



- а) деловые отношения предпринимателей,
- б) совокупность принципов поведения людей, +
- в) поведение людей в конфликтных ситуациях,
- г) личное поведение человека.

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

- а) ощущение защиты,
- б) восприятие поступков,
- в) обратная связь, +
- г) осознание поведения.

16. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...

- а) административный стиль,
- б) авторитарный стиль,
- в) дипломатический стиль, +
- г) демократический стиль.

17. В начале делового совещания необходимо сразу...

- а) согласовать правила работы, +
- б) решить спорные вопросы,
- в) высказать одну из точек зрения,
- г) объявить повестку дня.

18. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:

- а) повестка совещания,
- б) список участников совещания,
- в) протокол результатов совещания, +
- г) регламент.

19. Повышает эффективность общения ...

- а) отсутствие прямого взгляда,
- б) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника, +
- в) взгляд сквозь вас,
- г) неотрывный взгляд в глаза.

20. Деловое общение – это вид общения ...

- а) который люди используют в семейных отношениях,
- б) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели, +

- в) между коллегами по работе.

21. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

- а) внушения,
- б) заражения,
- в) подражания, +
- г) убеждения.

22. К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования:

- а) грамотность, +
- б) поэтичность,
- в) точность, +

г) краткость.+

23. Можно ли телефонные переговоры рассматривать как случай проведения деловой беседы?

- а) нельзя,
- б) можно.+

24. Резюме не содержит следующую информацию:

- а) основные личные данные,
- б) жизненный опыт,+
- в) опыт работы.

25. Массовая коммуникация - это:

- А) процесс потребления информации массовой аудиторией
- Б) процесс распространения массовой информации при помощи технических средств на численно большой рассредоточенной аудитории.

26. Какая коммуникация имеет целью оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения

- А) ритуальная коммуникации
- Б) экспрессивная коммуникации
- В) суггестивная коммуникации

27. Различные дистанционные зоны и выражение себя невербальными средствами зависят от:

- А) культурных традиций
- Б) взаимоотношений между людьми
- В) уровня образования
- Г) национальных особенностей

28. При проведении деловых переговоров основное внимание уделяется:

- А) действиям
- Б) процессу
- В) манипулированию
- Г) соблюдению строгому следованию нормам деловой этики

29. Особенности деловой беседы...

- А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- Б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- В) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- Г) отличается разнообразием обсуждаемых тем.

### **Типовые контрольные вопросы**

1. Что такое деловая коммуникация.
2. Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации», ее объект и предмет.
3. Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие.
4. Понятие и элементы коммуникации.
5. Этапы процесса коммуникаций.
6. Характеристика обратной связи.
7. Признаки и виды коммуникаций.
8. Вербальные коммуникации.
9. Типы приема и передачи информации.

10. Невербальные коммуникации.
11. Описание понятия "слушание".
12. Виды слушания.
13. Понятие манипуляции.
14. Виды манипуляторов.
15. Манипуляции и способы защиты от них.
16. Деловые беседы и совещания.
17. Деловые совещания.
18. Деловые переговоры.
19. Деловой разговор по телефону.
20. Презентация.

### **3.2. Промежуточная аттестация**

#### **Типовые вопросы к промежуточной аттестации (зачет)**

1. Что такое деловая коммуникация.
2. Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации», ее объект и предмет.
3. Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие.
4. Понятие и элементы коммуникации.
5. Этапы процесса коммуникаций.
6. Характеристика обратной связи.
7. Признаки и виды коммуникаций.
8. Вербальные коммуникации.
9. Типы приема и передачи информации.
10. Невербальные коммуникации.
11. Описание понятия "слушание".
12. Виды слушания.
13. Понятие манипуляции.
14. Виды манипуляторов.
15. Манипуляции и способы защиты от них.
16. Деловые беседы и совещания.
17. Деловые совещания.
18. Деловые переговоры.
19. Деловой разговор по телефону.
20. Презентация.
21. Дискутивно-полемиические разновидности речи.
22. Коммуникация в деловом общении.
23. Правила успешной коммуникации.
24. Эффективное слушание.
25. Интеракция в процессе общения.
26. Стили делового общения.
27. Гендерные различия в коммуникациях.
28. Особенности использования речи на работе у мужчин и женщин.
29. Compliments в деловой коммуникации.
30. Критика в деловой коммуникации.
31. Позитивные установки на восприятие критики.
32. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

33. Основные барьеры в общении.
34. Способы преодоления барьеров в общении.
35. Общие правила делового общения.
36. Лидерство и лидерские способности руководителя.
37. Классические стили руководства.
38. Сетка менеджмента Роберта Блейка и Джейн Моутон.
39. Коммуникабельность как признак культуры общения людей.
40. Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе.
41. Межличностные отношения малых групп.
42. Конфликты и их характеристика.
43. Правила поведения в условиях конфликта.
44. Регулирование конфликта.
45. Этика делового общения «сверху вниз».
46. Этика делового общения «снизу вверх» и «по горизонтали».
47. Понятие имиджа.
48. Модели поведения.
49. Основные виды управленческих документов.
50. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
51. Резюме.
52. Эффективность коммуникаций.
53. Управление коммуникациями.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания достижения запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю)**

##### **Текущая аттестация**

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются такие процедуры и технологии как тестирование и опрос на семинарах (практических занятиях).

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на простые и комплексные задания.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания применяются для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, в т.ч. задания на индивидуальное или

коллективное выполнение проектов, на выполнение практических действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания применяются для оценки владений.

Типы практических контрольных заданий:

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий);
- указать возможное влияние факторов на последствия реализации умения и т.д.
- задания на принятие решения в нестандартной ситуации (ситуации выбора, многоальтернативности решений, проблемной ситуации).

Оценивание обучающегося на текущей аттестации осуществляется в соответствии с критериями, представленными в п. 2, и носит балльный характер.

### **Промежуточная аттестация**

Форма промежуточной аттестации: зачет.

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Оценивание обучающегося на промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с критериями, представленными в п. 2, и носит балльный характер.

ФОС дисциплины «Деловые коммуникации» составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04. Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. №1016

ФОС составил:

к.э.н., доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление» М.Д. Цуров

ФОС одобрен на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление» протокол № 7 от «10» марта 2025 г.

ФОС одобрен Учебно-методическим советом факультета экономики и управления протокол № 7 от «13» марта 2025 г.