МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГОУЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

Бутенко Александр Федорович
Подписано цифровой подписью: Бутенко Александр Федорович
Дата: 2024.04.18 13:03:21 +03'00'

УТВЕРЖДАЮ
Директор

А.Ф. Бутенко

« 18 » апреля 2024 **г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины Б1.О.17 «Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.04 «Государственное муниципальное управление»

Профиль подготовки «Муниципальное управление»

Факультет «Экономика и управление территориями»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины и иностранные языки»

Форма обучения очная, очно-заочная

Квалификация выпускника – бакалавр

Зерноград – 2024

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

1. ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное муниципальное управление, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «13» августа 2020 г. Приказ № 1016.

2. Учебный план по профилю подготовки «Муниципальное управление» (год начала подготовки 2024) одобрен Ученым советом Азово-Черноморского инженерного института ФГБОУ ВО Донской ГАУ.

Протокол № 7 от «29» февраля 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» одобрена на заседаниикафедры «Гуманитарные дисциплины и иностранные языки».

Протокол № 8 от «20» марта 2024 г.

И.о. заведующего кафедрой
к.и.н., доцент _____ А.Н. Кабанов

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии по направлению подготовки 38.03.04 и 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Протокол № 5 от «29» марта 2024 г.

Председатель методической комиссии
канд. эконом. наук, доцент _____В.Н. Чекарь

Разработчик:
докт. филос. наук, профессор _____И.М. Лаврухина

Содержание

1. Вводная часть……... 4
1.1 Цели освоения учебной дисциплины…….……..... 4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре ОПОП ……..... 4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций…… ……. 5
2.Основная часть……..... 7
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы……..... 7
2.2. Содержание учебной дисциплины……..... 9
2.2.1. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля…….,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,…….. 11
2.2.2 Лабораторный практикум……... 12
2.2.3. Практические (семинарские) занятия…..…… 13
2.3. Самостоятельная работа студента……... 15
3. Образовательные технологии…….. 16
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины……...…….,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,…… 17
4.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств…… 17
4.2. Примерные темы курсовых работ…….……... 18
4.3. Примерные темы рефератов ……..…….……..... 18
4.4. Тесты текущего контроля…….…… 19
4.5. Тесты промежуточного контроля ……. 20
4.6. Варианты заданий для текущего контроля …….……. 20
4.7. Вопросы к экзамену…….. 21
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины,, 22
5.1. Основная литература…….… 22
5.2. Дополнительная литература……. 23
5.3. Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы……. 24
5.4 Требования к программному обеспечению учебного процесса …….. 24
5.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся ……..……,,,,,,,…… 25
6.Материально-техническое обеспечение дисциплины……..... 26
7. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.. 27
Приложение 1 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
Приложение 2 Лист переутверждения рабочей программы дисциплины

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины - формирование научных подходов к изучению делового общения, представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработка навыков и умений в организации и проведении различных форм деловой коммуникации, а также формирование у студентов систематизированных представлений о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и общества в целом, формирование понятия, что культура деловой коммуникации соответствует установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений и взаимодействий.

Для достижения цели ставятся 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.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам обязательной части. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами дисциплин: «История России»; «Информатика»; «Русский язык и культура речи», «Этика государственной и муниципальной службы».

Освоение данной дисциплины необходимо для качественного освоения дисциплины: «Основы управления персоналом», «Основы государственного и муниципального управления», «Государственная и муниципальная служба», «Связи с общественностью в органах власти», а также прохождения практик: «Производственная практика, организационно-управленческая практика», «Производственная практика, преддипломная практика» и выполнения выпускной квалификационной работы.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесённые с индикаторамидостижения компетенций

Изучение дисциплины направлено на формирование универсальных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Код компетенции	Содержаниекомпетенции	Планируемые результаты обучения	
		Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые знания, умения инавыки
1	2	3	4
УК-4	Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальныесредства взаимодействия с партнерами	УК-4.1. Выбирает нагосударственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль деловогообщения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальныхписем, социокультурныеразличия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. УК-4.3. Публичновыступает на государственном и иностранном (-ых) языках, строит свое выступление с учетомаудитории и цели коммуникации.	**Знать:** основные теории иконцепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальные и невербальныесредства взаимодействия с партнерами; типологии коммуникативных барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации. **Уметь:** подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичноговыступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологическойпозиции на эффективность в общении. Завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации. **Владеть:** культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; под-ходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловыхконтактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации отношений.

1	2	3	4
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7.2. Способен применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.	**Знать:** основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных,групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; приемычеткого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса ворганизации. **Уметь:** эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученныенавыки для подготовки и проведения деловых переговоров ивстреч; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщенийв процессе деловых коммуникаций. **Владеть**: навыками практического взаимодействия с другимиисполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыкамиразработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты); уметь анализировать проведенную деловуювстречу и разговор с целью критической оценки своего по-ведения и учета совершенных ошибок.

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид работы		Всего часов	Семестры № 2
1		2	3
Аудиторные занятия (всего)		54	54
В том числе:			
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ)		36	36
Семинары (С)		-	-
Лабораторные работы		-	-
Самостоятельная работа студента (СРС) (всего)		54	54
В том числе:			
Курсовой проект (работа)	КП	-	-
	КР	-	-
Реферат/презентация по теме реферата		10	10
Эссе		-	-
Практический рейтинг		-	-
Контрольная / Расчетная / Расчетно-графическая работа		-	-
Самоподготовка: проработка лекций, учебной и методической литературы, подготовка к семинарским занятиям, выполнение проектного задания, составление сравнительной таблицы, подготовка к текущему и промежуточному контролю.		44	44
СРС в период промежуточной аттестации			
Вид промежуточной аттестации: Зачет (З) Зачет с оценкой (ЗО) Экзамен (Э)		З	З
ИТОГО:	часов	108	108
общая трудоемкость	зач. единиц	3	3

Очно-заочная форма обучения

Вид работы		Всего часов	Семестры
			№ 5
1		2	3
Аудиторные занятия (всего)		14	14
В том числе:			
Лекции (Л)		6	6
Практические занятия (ПЗ)		8	8
Семинары (С)		-	-
Лабораторные работы		-	-
Самостоятельная работа студента (СРС) (всего)		90	90
В том числе:			
Курсовой проект (работа)	КП	-	-
	КР	-	-
Реферат/презентация по теме реферата		10	10
Эссе		-	-
Практический рейтинг		-	-
Контрольная / Расчетная / Расчетно-графическая работа		-	-
Самоподготовка: проработка лекций, учебной и методической литературы, подготовка к семинарским занятиям, выполнение проектного задания, составление сравнительной таблицы, подготовка к текущему и промежуточному контролю		80	80
СРС в период промежуточной аттестации		4	4
Вид промежуточной аттестации: Зачет (З) Зачет с оценкой (ЗО) Экзамен (Э)		З	З
ИТОГО:	часов	108	108
общая трудоемкость	зач. единиц	3	3

2.2. Содержание учебной дисциплины

Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра очн.-заочн.	Наименование разделаучебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах	Коды индикаторов достижения компетенций
1	2	3	4
2 (5)	Раздел 1. Психология делового общения	1.1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Основные понятия, принципы и подходы в деловых коммуникациях. Коммуникации и общение. Значение деловых коммуникаций в формировании мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.	УК-4.1 УК-4.2
		1.2. Психологические особенности межличностных коммуникаций. Характеристика и содержание общения. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения.	
		1.3. Вербальная и невербальная коммуникация. Основы устного общения: виды речи, речь как источник информации. Формы вербальной коммуникации. Культура речи. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.	
		1.4. Формы деловой коммуникации. Деловые переговоры и деловая беседа: модели и стили переговоров. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Публичное выступление. Особенности организации и проведения совещаний. Организация приемов, презентаций. Индивидуальная деловая коммуникация. Деловой разговор, спор, диспут	

1	2	3	4
2 (5)	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста.	2.5. Основы коммуникативной компетентности специалиста. Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Барьеры коммуникации: окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях. Особенности организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Виды, причины и функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликта. Анализ конфликта. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях.	УК-4.2 УК-4.3
		2.6. Бизнес коммуникации в условиях искажения информации. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникации. Принцип эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения. Психофизиологический уровень. Психологический уровень. Социально-психологический уровень. Проявление показателей неискренности. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности.	
2 (5)	Раздел 3. Профессиональные коммуникации.	3.7. Коммуникации в организации. Характеристика групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления. Характеристика внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Коммуникации в организации. Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций.	УК-4.1
		3.8. Информационные технологии в деловых коммуникациях. Сотовая и спутниковая связь. Применение электронных и сетевых коммуникаций. Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Виды рекламного психологического воздействия. Психология рекламных коммуникаций	
		3.9. Культура деловых коммуникаций. Этикет. Основа деловой этики. Атрибуты делового общения. Национальные особенности делового общения в РФ. Основные особенности этики делового общения в странах Востока. Основные особенности этики делового общения в западноевропейских странах. Основные особенности делового поведения и общения в США и Канаде.	

2.2.1. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

Очная форма обучения

№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости
		Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
2	Раздел 1. Психология делового общения	8	-	14	18	40	Входное тестирование Устный опрос, реферат/ презентация
	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста	4	-	10	16	30	Устный опрос, реферат/ презентация
	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	6	-	12	20	38	Устный опрос, реферат/ презентация
	Промежуточная аттестация: зачёт						Зачет
	Всего:	18	-	36	54	108	

Очно-заочная форма обучения

№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости
		Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
5	Раздел I. Психология делового общения	2	-	2	30	34	Входное тестирование Устный опрос, реферат/ презентация
	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста.	2	-	2	30	34	Устный опрос, реферат/ презентация
	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	2	-	4	30	36	Устный опрос, реферат/ презентация
	Промежуточная аттестация: зачёт					4	Зачет
	Всего:	6	-	8	90	108	

2.2.2. Лабораторный практикум (не предусмотрен**)**

2.2.3. Практические занятия

Очная форма обучения

№ семестра	Наименование раздела учебнойдисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов
1	2	3	4
2	Раздел I. Психология делового общения	ПЗ № 1. Деловые коммуникации как наука.	2
		ПЗ № 2. Психологические особенности межличностных коммуникаций.	2
		ПЗ № 3. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.	2
		ПЗ № 4. Невербальная коммуникация.	2
		ПЗ № 5. Формы деловой коммуникации.	2
		ПЗ № 6. Особенности организации и проведения совещаний	2
		ПЗ № 7. Индивидуальная деловая коммуникация.	2
	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста.	ПЗ № 8. Основы коммуникативной компетентности специалиста.	2
		ПЗ № 9. Коммуникации в конфликтных ситуациях.	2
		ПЗ № 10. Бизнес коммуникации в условиях искажения информации.	2
		ПЗ № 11. Показатели неискренности человека, наблюдаемые впроцессе общения.	2
		ПЗ № 12. Проявление показателей неискренности.	2
		ПЗ № 13. Документы при поступлении на работу.	2
	Раздел 3. Профессиональные коммуникации..	ПЗ № 14. Коммуникация как функция управления	2
		ПЗ № 15. Коммуникации в организации.	2
		ПЗ № 16. Информационные технологии в деловых коммуникациях.	2
		ПЗ № 17. Рекламная коммуникация.	2
		ПЗ № 18. Культура деловых коммуникаций.	2
	ИТОГО часов в семестре:		36

Очно-заочная форма обучения

№ семестра	нование раздела учебнойдисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов
1	2	3	4
5	Раздел I. Психология делового общения	ПЗ № 1. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация.	2
	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста	ПЗ № 2. Формы деловой коммуникации, индивидуальная деловая коммуникация. Официально-деловая письменная речь.	2
		ПЗ № 3. Информационные технологии в деловых коммуникациях. Основы коммуникативной компетентности специалиста.	2
	Раздел 3. Профессиональные коммуникации.	ПЗ № 4. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Документы при поступлении на работу.	2
	ИТОГО часов в семестре:		8

2.3 Самостоятельная работа студента

Виды СРС:

Очная форма обучения

№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
2	Раздел I. Психология делового общения	Проработка конспектов лекций, материала учебных пособий и учебников – 4 ч. Подготовка к практическим занятиям – 4ч. Написание реферата/презентации – 8 ч. Подготовка к текущему контролю – 2 ч.	18
	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста.	Проработка конспектов лекций, учебников и учебных пособий – 4 ча. Подготовка к практическому занятию – 4ч. Написание реферата/презентации – 6 ч. Подготовка к текущему контролю – 2ч.	16
	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	Проработка конспектов лекций, учебников и учебных пособий – 4 ч. Подготовка к практическому занятию – 4ч. Написание реферата/презентации – 6 ч. Подготовка к текущему и промежуточному контролю – 6 ч.	20
ИТОГО часов в семестре:			54

Очно-заочная форма обучения

№ семестра	Наименование разделаучебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
5	Раздел I. Психология делового общения	Проработка конспектов лекций, материала учебных пособий и учебников – 8 ч. Подготовка к практическим занятиям – 4ч. Написание реферата/презентации – 8 ч. Подготовка к текущему контролю – 2 ч.	30
	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста	Проработка конспектов лекций, учебников и учебных пособий – 10 ч. Подготовка к практическому занятию – 6ч. Написание реферата/презентации – 8 ч. Подготовка к текущему контролю – 4 ч.	30
	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	Проработка конспектов лекций, учебников и учебных пособий – 9 ч. Подготовка к практическому занятию – 6ч. Написание реферата/презентации – 8 час. Подготовка к текущему и промежуточному контролю – 7 ч.	30
ИТОГО часов в семестре:			90

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Очная форма обучения

№ семестра	Виды учебной работы	Образовательные технологии	Особенности проведения занятий (индивидуальные / групповые)
1	2	3	4
2	Лекция № 1,3,4	Лекция проблемного изложения	Групповая
	Практическое занятие№ 3	Круглый стол	Групповая
	Практическое занятие № 15	Круглый стол	Групповая
	Практическое занятие № 18	Деловая игра	Групповая

Занятия в интерактивной форме в объеме:

- лекции – 6 ч.
- практические занятия – 6 ч.

В исключительных случаях применяется электронное обучение и дистанционные образовательные технологии (ЭО и ДОТ), включая проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Реализация программы дисциплины с использованием ЭО и ДОТ осуществляется по усмотрению ведущего преподавателя с учетом технических возможностей обучающихся с использованием программных средств, обеспечивающих применение элементов ЭО и ДОТ в Институте, путем синхронного и асинхронного взаимодействия, к которым могут относиться:

- электронная информационно-образовательная среда Института;
- групповая голосовая конференция в мессенджерах (Яндекс.Мессенджер, VKTeams);
- групповой чат в мессенджерах Яндекс.Мессенджер, социальной сети ВКонтакте;
- онлайн видеоконференция в Яндекс.Телемост;
- видеозаписи лекций педагогических работников Института, размещённые на различных видеохостингах (например, на каналах преподавателей) и/или облачных хранилищах (например, Яндекс.Диск).

Очно-заочная форма обучения

№ семестра	Виды учебнойработы	Образовательные технологии	Особенности проведения занятий (индивидуальные / групповые)
1	2	3	4
5	Лекция № 1,2,3	Лекция проблемного изложения	Групповая
	Практическое занятие № 2	Круглый стол	Групповая
	Практическое занятие № 3	Круглый стол	Групповая
	Практическое занятие № 4	Деловая игра	Групповая

Занятия в интерактивной форме в объеме:

- лекции – 6 ч.
- практические занятия – 6 ч.

В исключительных случаях применяется электронное обучение и дистанционные образовательные технологии (ЭО и ДОТ), включая проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Реализация программы дисциплины с использованием ЭО и ДОТ осуществляется по усмотрению ведущего преподавателя с учетом технических возможностей обучающихся с использованием программных средств, обеспечивающих применение элементов ЭО и ДОТ в Институте, путем синхронного и асинхронного взаимодействия, к которым могут относиться:

- электронная информационно-образовательная среда Института;
- групповая голосовая конференция в мессенджерах (Яндекс.Мессенджер, VKTeams);
- групповой чат в мессенджерах Яндекс.Мессенджер, социальной сети ВКонтакте;
- онлайн видеоконференция в Яндекс.Телемост;
- видеозаписи лекций педагогических работников Института, размещённые на различных видеохостингах (например, на каналах преподавателей) и/или облачных хранилищах (например, Яндекс.Диск).

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ИРЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

Очная форма обучения

№ семестра	Виды контроля и аттестации(ВК, Тат, ПрАт*)	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование раздела учебной дисциплины	Оценочные средства		
				Форма	Кол-во вопросов и заданий	Кол-во независимых вариантов
1	2		3	4	5	6
2	ВК, Тат	УК-4.1 УК-4.2	Раздел 1. Психология делового общения	Входной контроль	10	1
				Устный опрос	8	1
				Реферат / презентация	11	
	Тат	УК-4.2 УК-4.3	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста.	Устный опрос	13	1
				Реферат / презентация	16	
	Тат	УК-4.1	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	Устный опрос	12	1
				Реферат / презентация	13	
	ПрАт			Зачет	23	1

Заочная форма обучения

№ семестра	Виды контроля и аттестации(ВК, Тат, ПрАт*)	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование раздела учебной дисциплины	Оценочные средства		
				Форма	Кол-во вопросов и заданий	Кол-во независимых вариантов
1	2		3	4	5	6
5	ВК, Тат	УК-4.1 УК-4.2	Раздел I. Психология делового общения	Входной контроль	10	1
				Устный опрос	8	1
				Реферата/ презентация	11	
	Тат	УК-4.2 УК-4.3	Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста.	Устный опрос	13	1
				Реферата/ презентация	16	
	Тат	ОПК-7.2	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	Устный опрос	12	1
				Реферата/ презентация	13	
	ПрАт			Зачет	23	1

4.2. Примерные темы курсовых проектов (работ)

(не предусмотрено)

4.3. Примерные темы рефератов.

Раздел 1.

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Нейролингвистические приемы в деловой коммуникации.
5. Вербальное общение: основные социально-психологические характеристики.
6. Невербальное общение: основные социально-психологические особенности.
7. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
8. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
9. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
10. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица,жестов, положения тела, походки и т.п.).
11. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.

Раздел 2.

1. Модели и стили переговоров.
2. Особенности деловой коммуникации по телефону.
3. Особенности формирования имиджа в целях успешной коммуникации.
4. Особенности публичного выступления.
5. Особенности взаимоотношений руководитель-подчиненный.
6. Деловая беседа как форма управленческого труда.
7. Работа с деловой документацией.
8. Особенности подготовки и проведения служебного совещания.

9. Подготовка и выступление перед аудиторией.
10. Особенности деловой переписки как вида деловой коммуникации.
11. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.
12. Внутрикорпоративная коммуникация как функция управления организацией
13. Основные правила написания PR-проекта.
14. Особенности внутрифирменного Public Relations.
15. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловуюкоммуникацию.
16. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации,подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.

Раздел 3.

1. Основные барьеры профессионального общения.
2. Конструктивные и деструктивные конфликты в профессиональной деятельности.
3. Поведение личности в конфликтной ситуации.
4. Медиация как способ разрешения конфликта.
5. Психология стресса: понятие, виды, способы выхода из стрессовой ситуации. Синдром эмоционального выгорания: понятие, причины, профилактика.
6. Понятие внутриличностного конфликта, его преодоление и последствия.
7. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
8. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
9. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
10. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
11. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.
12. Основные правила делового взаимодействия в системе государственной и муниципальной службы.

4.4 Тесты входного контроля.

ЗАДАНИЕ № 1 (выберите один вариант ответа)

Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностямисовместной деятельности, называется…

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. привязанностью	3. социумом
2. общением	4. взаимоотношениями

ЗАДАНИЕ № 2 (выберите один вариант ответа) Общение свойственно …

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. человеку	3. животным
2. всем живым существам	4. всему живому

ЗАДАНИЕ № 3 (выберите варианты согласно тексту задания) Установите соответствие между аспектами общения и их определениями.

А. Содержание Б. Цель В. Средства

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1) это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.

2) это информация, которая в меж индивидуальных контактах передаётся от одного живогосущества к другому.

3) это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

ЗАДАНИЕ № 4 (выберите варианты согласно тексту задания) Установите соответствие между сторонами общения и их определениями.

А. Коммуникативная Б. Перцептивная В. Интерактивная

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1) обмен информацией между людьми, её понимание

2) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания

3) организация взаимодействия между людьми при организации и выполнении совместнойдеятельности

ЗАДАНИЕ № 5 (выберите один вариант ответа) Перцептивная сторона общения выражается в(во) …

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. взаимодействии людей	3. восприятии людьми друг друга
2. организации совместной деятельности	4. передаче информации от одного человека к другому

ЗАДАНИЕ № 6 (выберите несколько вариантов ответа) К механизмам межличностного восприятия относят ….

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. идентификация	3. рефлексия
2. регуляция	4. стереотипизация

ЗАДАНИЕ № 7 (выберите несколько вариантов ответа) Понятия, входящие в структуру общения, -…и …

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. регуляция	3. интеракция
2. коммуникация	4. презентация

ЗАДАНИЕ № 8 (выберите варианты согласно тексту задания) Установите соответствие между коммуникативными каналами и их видами.

А. Вербальный канал коммуникации. Б. Невербальный канал коммуникации

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. жесты, мимика, пантомимика	5. монолог
2. внешняя речь	6. экстралингвистика
3.паралингвистика	7. внутренняя речь
4. диалог	8. проксемика

ЗАДАНИЕ № 9 (выберите несколько вариантов ответа) Благодаря процессу общения мы ….

1. получаем информацию	3. воспринимаем людей
2. взаимодействуем с людьми	4. интересуемся людьми

ЗАДАНИЕ № 10 (выберите несколько вариантов ответа) По положению общающихся общение может быть …

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. контактное	3. официальное
2. дисконтактное	4. неофициальное

4.5. Ключи к тестам (не приводится)

4.6. Тесты текущего контроля (не предусмотрены)

4.7. Вопросов к зачету

№ вопроса	Вопросы	Коды индикаторов достижения компетенций
1	2	3
1	Предмет, объект, цели, категории и принципы дисциплины. Коммуникации и общение.	УК-4.1
2	Характеристики общения: коммуникативная, интерактивная иперцептивная стороны общения (краткая характеристика).	УК-4.1
3	Вербальный канал общения (формы речевого общения, успешность ипричины неэффективного общения, ошибки слушания).	УК-4.1
4	Невербальные средства общения, их виды и характеристики общения.	УК-4.1
5	Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации.	УК-4.1
6	Формы барьеров общения, их характеристики и преодоление.	УК-4.1
7	Формы группового делового общения (деловые встречи и коммерческие переговоры).	УК-4.3
8	Переговорный процесс: сущность, этапы. Метод принципиальных переговоров.	УК-4.3
9	Формы группового делового общения (совещания, конференции,презентации).	УК-4.3
10	Приемы как форма делового общения.	УК-4.3
11	Деловая беседа как основная форма делового общения.	УК-4.3
12	Деловая беседа: виды и функции. Модели поведения участников дел.беседы.	УК-4.3
13	Особенности письменной деловой коммуникации. Резюме: содержание, виды.	УК-4.2
14	Особенности официально деловой речи: функции официального документа.	УК-4.2
15	Типы официальных документов. Структура и содержание служебныхдокументов.	УК-4.2
16	Индивидуальные формы делового общения.	ОПК-7.2
17	Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.	ОПК-7.2
18	Взаимодействие в управленческом общении.	ОПК-7.2
19	Конфликт в деловой коммуникации.	УК-4.1
20	Способы преодоления конфликтной ситуации.	УК-4.1
21	Стадии развития конфликта.	УК-4.1
22	Документы при поступлении на работу. Приём на работу и собеседование.	УК-4.2
23	Влияние организационной культуры на информационные потоки.	ОПК-7.2
24	Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы.	ОПК-7.2
25	Правила служебного этикета: этика наказания; формула увольнения;благодарность и комплимент.	ОПК-7.2

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5. 1. Основная литература

№ п\п	Наименование	Авторы	Годи место издания	Используется при изучении разделов	Количество экземпляров	
					В библиотеке	На кафедре
1	2		4	5	7	8
1	Деловое общение: учебное пособие	Кузнецов И.Н	Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143	1-3	+	+
2	Основы деловых коммуникаций : учебное пособие	Владимирова Н.В., Соломина Н.В.	Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683047	1-3	+	+
3	Психология делового общения : учебное пособие	Кислицына И.Г.	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381	1-3	+	+
4	Технологии делового общения : учебное пособие	Новикова Т.А.	Москва : ФЛИНТА, 2019. – 241 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603118	1-3	+	+

5.2. Дополнительная литература

№п\п	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Количество экземпляров	
					В библиотеке	На кафедре
1	2		4	5	7	8
1	Деловое общение: Учебное пособие	Кузнецов И.Н.	М.: Дашков и К,2007. – 528 с.	1-3	28	1
2	Деловая коммуникация : учебное пособие	Круглова С. А.	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860	1-3	+	+
3	Психология и этика делового общения : учебное пособие	Лавриненко В.Н.	Москва : Юнити-Дана, 2017. – 420 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685080	1-3	+	+
4	Деловое общение	Мунин А. Н.	Москва: ФЛИН-ТА, 2021. – 376 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389	1-3	+	+
5	Культура речи и деловое общение : учебное пособие	Алябьева С.В., Комовская Е.В.	Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2023. – 96 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=703986			

5.3. Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотека онлайн. Электронно-библиотечная система –http://biblioclub.ru
2. Электронно-библиотечная система «Лань» – http://e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - http://elibrary.ru
4. Электронная гуманитарная библиотека http://www.gumfak.ru/filosof.shtml
5. Библиотека «Гумер» – гуманитарные науки - https://www.gumer.info/
6. Центр коммуникаций и развития – http://kommunikatsiy.ru.
7. КОММУНИКАЦИЯ: Международный научный журнал – https://www.communicology.us/
8. Журнал «Маркетинговые коммуникации» – https://grebennikon.ru/journal
9. Интернет-ресурсы для деловой коммуникации – http://arxip.ru

Информационные технологии

Электронная информационная образовательная среда института обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы. Предусмотрена возможность взаимодействия студентов и преподавателей посредством технологий по пересылке и получению электронных сообщений.

5.4. Требования к программному обеспечению учебного процесса

LibreOffice;
Аскон Компас 14;

5.5 . Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

№ п\п	Вид самостоятельной работы	Авторы	Наименование	Год и место издания
1	3	4	5	6
1	Проработка конспектов лекций, материала учебных пособий и учебников, подготовка к практическим занятиям (составление схем, таблиц, конспектов), коллоквиумам, текущемуконтролю	И.Н. Кузнецов	Деловое общение: Учебное пособие	М.: Дашков и К, 2007. – 528 с.
2	Проработка конспектов лекций, материала учебных пособий и учебников, подготовка к практическим занятиям (составление схем, таблиц, конспектов), текущему и промежуточному контролю	Владимирова Н.В., Соломина Н.В.	Основы деловых коммуникаций : учебное пособие	Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1-206 Аудитория для лекционных, семинарских, практических занятий и консультаций. Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации. 347740, Ростовская обл., Зерноградский район, г. Зерноград, ул. им. Ленина, дом №19.	Комплект учебной мебели. Доска меловая. Посадочных мест 30. Переносной комплект мультимедийного оборудования: проектор мультимедийный, экран на треноге (или настенный), Ноутбук
2-459 Аудитория для семинарских, практических занятий и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. 347740, Ростовская обл., Зерноградский район, г. Зерноград, ул. Советская, дом №28/30.	Комплект учебной мебели Посадочных мест 30. Переносной комплект мультимедийного оборудования: проектор мультимедийный, экран на треноге (или настенный), Ноутбук.
2-252 Читальный зал для самостоятельной работы 347740, Ростовская обл., Зерноградский район, г. Зерноград, ул. Советская, дом №28/30.	15 рабочих мест для самостоятельной работы , объединенные в локальную сеть с выходом в сеть Internet. Системный блок Core i3 3,06 Ггц , 2Gb, 250Gb HDD – 5 шт. Системный блок Celeron J3060 1,6 Ггц, 4 Gb, 128 Gb SSD - 10 шт. монитор Phillips 2205– 5 шт, монитор Samsung SyncMaster 923m - 10шт принтер Epson LX-1170 Посадочных мест 114
2-170б Электронный читальный зал для самостоятельной работы 347740, Ростовская обл., Зерноградский район, г. Зерноград, ул. Советская, дом №28/30.	Системный блок С2,8Ггц, 1 GB, 80 GB HDD – 1 шт. Системный блок С2,8Ггц, 512 МБ, 80 GB HDD – 9 шт. Монитор Samsung 920NW – 10 шт. Коммутатор Dlink – 1 шт. Сканер EPSON – 1 шт. Посадочных мест 10 для самостоятельной работы , объединенных в локальную сеть с выходом в сеть Internet.
2-170а Отдел научно-технической и социально-гуманитарной литературы, МБА для самостоятельной работы. 347740, Ростовская обл., Зерноградский район, г. Зерноград, ул. Советская, дом №28/30.	Имеется удаленный доступ к электронно-библиотечной системе «Лань» и ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Ведётся медиатека – имеется 68 электронных изданий. Системный блок Core i3 540 3,06 Ггц , 2Gb, 250Gb HDD – 1шт. Системный блок С2,8Ггц , 512 Mb, 160Gb HDD – 1 шт., монитор Samsung 920NW– 1 шт, монитор Phillips 2205– 1 шт, принтер HP LJ 1150 МФУ Kyocera Taskalfa 180 Посадочных мест 2 для самостоятельной работы , объединенных в локальную сеть с выходом в сеть Internet
2-349а Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. 347740, Ростовская обл., Зерноградский район, г. Зерноград, ул. Советская, дом №28/30	Специализированная мебель и оборудование для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверкатерминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников свыписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решениезадач по алгоритму и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспектылекций, рекомендуемую литературу и др.