ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОСТОЧНАЯ ЭКОНОМИКО-ЮРИДИЧЕСКАЯ ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ» (Академия ВЭГУ)

ОДОБРЕНА	УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом Академии ВЭГУ	приказом ректора Академии ВЭГУ
(протокол от 28 июня 2021 г. , № 4)	от 31.08. 2021 № 71/а

Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации

Кафедра: Управления, информатики и общенаучных дисциплин

Основная образовательная программа: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профиля) Муниципальное управление

1. Общая характеристика

1.1 Наименование

Данная учебная дисциплина называется «Деловые коммуникации», включена в Реестр автономных дидактических компонентов Академии ВЭГУ и реализуется в рамках ООП Академии ВЭГУ: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль: муниципальное управление) по заочной форме обучения, в т.ч. с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

1.2 Цели реализации

1.2.1 В результате освоения данной дисциплины обучающийся должны овладеть знаниями, умениями и навыками в рамках формирования следующих общекультурных компетенций выпускника, обучающегося по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление:

Общекультурные компетенции:

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

общепрофессиональные компетенции выпускника:

ОПК-4 – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ОПК-6 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

1.2.2 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен знать:

- историю и принципы формирования коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- систему коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- основные технологии проведения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;

- историю и принципы формирования делового общения и публичные выступления;

- систему современных электронных коммуникаций;

- основные технологии публичных выступлений;

- историю и принципы формирования информационно-коммуникационных технологий в государственном и муниципальном управлении;

- систему стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий;

- основные информационно-коммуникационные технологии в государственном и муниципального управлении.

1.2.3 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен уметь:

- разрабатывать и адаптировать методы и алгоритмы коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

- формулировать проблемы и гипотезы в реализации коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;

- обобщать, анализировать и оценивать информацию для реализации коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;

- разрабатывать и адаптировать методы и алгоритмы стратегии публичные выступления, ведения переговоров и совещаний;

- формулировать проблемы и гипотезы в реализации делового общения и публичного выступления;

- проводить анализ результатов публичных выступлений и переговоров в государственном и муниципальном управлении;

- разрабатывать оценку воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления;

- формулировать оценку воздействия информационно-коммуникационных технологий на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления;

- обобщать, анализировать и оценивать воздействие информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информаци-

онной безопасности на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления.

1.2.4 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен владеть:

- навыками отнесения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в межличностных, групповых и организационных коммуникаций и определения ее классификационных характеристик;
- навыками воспроизводства коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- навыками использования основных инструментов работы с коммуникациями в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;
- навыками отнесения определенной формы коммуникаций к деловой переписке и электронным коммуникациям;
- навыками воспроизводства деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций;
- навыками использования деловой переписки в деловых коммуникациях;
- навыками отнесения воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления;
- навыками воспроизводства оценки воздействия требований информационной безопасности на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления;
- навыками использования основных инструментов работы с элементами информационной и библиографической культуры в государственном и муниципальном управлении.

1.3 Место в структуре ООП

1.3.1 Данная дисциплина относится к блоку профессионального цикла Б1.Б.22, базовой части и изучается по заочной форме – на 1 и 2 семестре (на 1 курсе) обучения, по заочной форме с ДОТ на 1 семестре (на 1 курсе) обучения.

1.3.2 Логически и содержательно-методически данная дисциплина связана с такими автономными дидактическими компонентами данной ООП как: философия, политология, социология, экономическая теория, теория управления, психология, риторика, логика, иностранный язык, социальная психология, иностранный язык в профессиональной сфере, методы принятия управленческих решений, экономика и социология труда, основы управления персоналом, русский язык и культура речи, этика государственной и муниципальной службы, основы делопроизводства, управленческий консалтинг, антикризисное управление, стратегический менеджмент, теоретико-методологические основы междисциплинарных знаний в области муниципального управления, все виды практик.

1.3.3 Изучению данной дисциплины должно предшествовать освоение обучающимся программы: философия, политология, социология, экономическая теория, теория управления.

1.3.4 Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для прохождения обучения по программам: психология, риторика, логика, иностранный язык, социальная психология, иностранный язык в профессиональной сфере, методы принятия управленческих решений, экономика и социология труда, основы управления персоналом, русский язык и культура речи, этика государственной и муниципальной службы, основы делопроизводства, управленческий консалтинг, антикризисное управление, стратегический менеджмент, теоретико-методологические основы междисциплинарных знаний в области муниципального управления, все виды практик.

1.4 Объем

1.4.1 Общий объем данной дисциплины (трудоемкость учебной нагрузки обучающегося при освоении программы, включающая в себя все виды его учебной деятельности, предусмотренные учебным планом для достижения планируемых результатов обучения) составляет: 3 зачетных единиц или 108 академических часов вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации с использованием сетевой формы, реализации по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении.

1.4.2 Объемы учебной нагрузки обучающегося при освоении программы дисциплины по видам учебной деятельности составляют:

Виды учебной деятельности	**Объем, в академических часах**		
	по очной форме обучения	**по заочной форме обучения**	**По заочной форме с применением ЭО и ДОТ**
Занятия лекционного типа	-	**4**	**4**
Занятия семинарского типа	-	**6**	-
Проектирование	-		-
Групповые консультации	-		-
Индивидуальная работа с обучающимся	-		**4**
Самостоятельная работа обучающегося	-	**94**	**52**
Аттестация	**зачет** -	**4**	**12**
Всего	-	**108**	**108**

2. Структура и содержание

2.1 Содержание разделов и тем

Разделы и темы		**Содержание (дидактические единицы)**	**Учебные занятия**		
№ п/п	**Наименование**		**очная форма**	**заочная форма**	**По заочной форме с применением ЭО и ДОТ**

			виды	Объем, академических часов	виды	Объем, академических часов	виды	Объем, академических часо
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
1.1	Предмет, объект и методологический базис теории и практики деловых коммуникаций, как научно-прикладной дисциплины. Современные аспекты деловой коммуникации в рамках теории коммуникаций.	Предмет, объект и методологический базис теории и практики деловых коммуникаций. Цели и задачи дисциплины. Понятие деловых коммуникаций в современной науке и практике: обзор основных подходов. Типы и виды деловых коммуникаций.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,5	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	1	Индивидуальная работа с обучающимся	-
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.).	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	10	Самостоятельная работа обучающегося	5

1.2	Процесс коммуникации и его составляющие. Формы и виды коммуникаций.	Процесс коммуникации и его составляющие. Формы и виды коммуникаций. Формы передачи и приема информации.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,5	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	1	Индивидуальная работа с обучающимся	-
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.).	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	10	Самостоятельная работа обучающегося	5
3	Коммуникации в организациях. Виды профессионально-ориентированных коммуникаций.	Понятие организационных коммуникаций. Основные характеристики организационных коммуникаций. Исследование и управление организационными коммуникациями. Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,5	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	1	Индивидуальная работа с обучаю-	-

							щим-ся	
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.)	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	10	Самостоятельная работа обучающегося	6
4	Вербальные и невербальные средства деловых коммуникаций.	Вербальные и невербальные средства коммуникации. Кинесические и проксемические особенности невербального общения. Зоны и дистанции в коммуникации. Психологическое типирование и его значение в деловой коммуникации.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,5	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	0,5	Индивидуальная работа с обучающимся	-
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, прак-	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	10	Самостоятельная работа обучающегося	6

		тики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.)						
5	Навыки эффективных деловых коммуникаций: деловые совещания, беседы, переговоры и презентации.	Модель ведения деловой беседы. Техника успешных презентаций**.** Проведение переговоров. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,5	Занятия лекционного типа	-
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	0,5	Индивидуальная работа с обучающимся	1
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.)	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	10	Самостоятельная работа обучающегося	6

6	Деловая переписка, письма и особенности их составления. Документы и контракты. Деловая коммуникация в сети интернет.	Письменные коммуникации в деловой сфере. Типовое деловое письмо. Типовое электронное письмо. Диалог в сети. Стили, жанры и жаргоны в интернет. Особенности проведения конференций в интернет. Электронный бизнес. Переговоры в электронной среде, специфика.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,5	Занятия лекционного типа	-
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	0,5	Индивидуальная работа с обучающимся	1
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.)	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	10	Самостоятельная работа обучающегося	6
7	Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур. Деловой этикет в международном общении.	Кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент. Типология деловых культур: подходы и критерии типологизации. Национальный этикет делового общения (США, Великобритания, Австралия, Финляндия, Франция, Германия, Италия, Португалия, Швеция, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия).	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,5	Занятия лекционного типа	-
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	0,5	Индивидуальная работа с обу-	1

							чаю-щим-ся	
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.)	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	10	Самостоятельная работа обучающегося	6
8	Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях организации.	Место конфликта в деловых коммуникациях. Техники подстройки в общении с конфликтными людьми. Манипуляция как стратегия поведения в конфликтной ситуации, цель манипуляции.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,25	Занятия лекционного типа	-
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	0,5	Индивидуальная работа с обучающимся	1
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме	Самостоятельная работа обучающего-	-	Самостоятельная работа обучающего-	10	Самостоятельная работа обучающего-	6

		на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.)	ся		ся		ся	
9	Деловые коммуникации в группе и команде. Групповая динамика. Пути и способы командообразования.	Проблема развития эффективных деловых коммуникаций в группе и команде. Ключевые навыки членов группы. Виды и формы партнерского взаимодействия. Пути и способы командообразования.	Занятия лекционного типа	-	Занятия лекционного типа	0,25	Занятия лекционного типа	0,5
			Занятия семинарского типа	-	Занятия семинарского типа	0,5	Индивидуальная работа с обучающимся	0,5
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.; – подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.)	Самостоятельная работа обучающегося	-	Самостоятельная работа обучающегося	14	Самостоятельная работа обучающегося	6

2.2 Перечень обеспечения СРС

Студенту предлагается выполнить следующие виды самостоятельной работы:

– проработка конспекта лекции;

– анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц);

– подготовка к практическому занятию;

– проведение научных исследований;

– выполнение домашней контрольной работы, письменное или устное решение задач, разбор конкретных ситуаций;

– подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы, изучения нормативных актов, практики т.д.;

– подготовка списка литературы (библиографии) и подборка нормативных источников по определенной тематике, их изучение и т.д.).

При выполнении самостоятельной работы, обучающемуся предоставляется следующее учебно-методическое обеспечение:

- информационные ресурсы, перечисленные в разделе 4: Информационные ресурсы данной программы;

- материалы, размещенные в разделах Диск, Задачи, Обсуждение, Сообщение, Wiki, ПГ Деловые коммуникации Кампуса ВЭГУ 24;

- электронные курсы, размещенные в вертикальном меню Кампуса ВЭГУ;

- материалы лекционных и практических занятий по дисциплинам бакалавриата 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, расположенные по адресу http://cp.insto.ru/extranet

3. Фонд оценочных средств

3.1 Этапы формирования компетенций

Компетенция		**Этапы формирования**		
код	**содержание**	**знать**	**уметь**	**владеть навыками**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	историю и принципы формирования коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	разрабатывать и адаптировать методы и алгоритмы коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в межличностных, групповых и организационных коммуникаций.	отнесения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в межличностных, групповых и организационных коммуникаций и определения ее классификационных характеристик
		Систему коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличност-	Формулировать проблемы и гипотезы в реализации коммуникации в устной и письменной формах на русском	воспроизводства коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для ре-

		ного и межкультурного взаимодействия	и иностранном языках	шения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
		основные технологии проведения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках	обобщать, анализировать и оценивать информацию для реализации коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках	использования основных инструментов работы с коммуникациями в устной и письменной формах на русском и иностранном языках
	Типовые контрольные задания: – Коммуникации, как процесс с обратной связью. – Четыре базовых элемента в процессе обмена информацией. Искажение и шум. – Модель коммуникации Шэннона-Уивера. – Модель коммуникации Де Флюэра. – Циркулярная модель коммуникации Осгуда-Шрама.			
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	историю и принципы формирования делового общения и публичные выступления	разрабатывать и адаптировать методы и алгоритмы стратегии публичные выступления, ведения переговоров и совещаний	отнесения определенной формы коммуникаций к деловой переписке и электронным коммуникациям
		Систему современных электронных коммуникаций	Формулировать проблемы и гипотезы в реализации делового общения и публичного выступления	воспроизводства деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций
		основные технологии публичных выступлений	проводить анализ результатов публичных выступлений и переговоров в государственном и муниципальном управлении	использования деловой переписки в деловых коммуникациях
	Типовые контрольные задания: -Соотношение понятий «деловая коммуникация», «организационная коммуникация» и «бизнес-коммуникация». -Субъекты и объекты деловой коммуникации. -Типы и виды деловых коммуникаций и бизнес-коммуникаций. -Информационное обеспечение системы управления.			
	способность ре-	историю и	разрабатывать	отнесения воз-

ОПК-6	шать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	принципы формирования информационно-коммуникационных технологий в государственном и муниципальном управлении	оценку воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления.	действия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления.
		Систему стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий	Формулировать оценку воздействия информационно-коммуникационных технологий на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления	воспроизводства оценки воздействия требований информационной безопасности на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления
		основные информационно-коммуникационные технологии в государственном и муниципального управлении	обобщать, анализировать и оценивать воздействие информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления	использования основных инструментов работы с элементами информационной и библиографической культуры в государственном и муниципальном управлении
	Типовые контрольные задания: – Основные каналы коммуникаций. Классификация каналов коммуникации по пропускной способности. Преимущества и недостатки отдельных видов каналов коммуникаций. – Понятие и виды организационных коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Нисходящие и восходящие коммуникации. – Исследование и управление организационными коммуникациями. – Необходимость интеграции организационных коммуникаций. – Коммуникации в организациях и корпоративная культура. Основные атрибуты корпоративной культуры. Виды корпоративного общения			

3.2 Показатели, критерии и шкала оценивания

3.2.1 Для оценивания компетенций обучающегося на этапе их формирования по результатам освоения программы данной дисциплины применяется

«двухбалльная» шкала оценивания (оценки для двухбалльной шкалы вписывается текст ««зачтено» или «не зачтено»).

3.2.2 При применении технологий, использующих иные шкалы измерения (тестирование, балльно-рейтинговой, рейтинговой и т.д.), они для окончательного оформления переводятся в двухбалльную шкалу по следующим параметрам: 50 и более процентов максимально-возможной суммы – «зачтено», менее 50 % - «не зачтено».»;

3.2.3 При формировании оценки обучающегося используются следующие показатели и критерии оценивания результатов освоения программы данной дисциплины и соответствующего этапа формирования компетенций обучающегося:

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«зачтено»	как минимум, твердое владение материалом в рамках программы	при изложении правильного в основном ответа обучающимся допускаются лишь отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются отдельные затруднения в выполнении практических заданий
«не зачтено»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	при изложении ответа обучающимся допускаются принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняются практические задания, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету

3.2.4 Аттестация по данной дисциплине может осуществляться по балльно-рейтинговой системе (далее - БРС), которая представляет собой строго последовательное[1] прохождение обучающимся контрольных (реперных, рубежных) точек (далее – КТ-1, КТ-2 и т.д.) с получением оценки за качество показанных результатов в виде определенной конечной суммы баллов. При этом используются следующие индикаторы начисления баллов.

3.2.4.1 Общее количество баллов БРС распределяется следующим образом:

- за прохождение предварительного этапа – 20 баллов;
- за прохождение первой контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение второй контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение третьей контрольной точки – до 20 баллов.

3.2.4.2 Перевод набранной суммы по итогам всей БРС в двухбалльную или четырехбалльную шкалу оценивания осуществляется по следующим параметрам:

- 40 и более баллов – «зачтено», менее 40 - «не зачтено»;
- 72 и более баллов – «отлично», 56-71 баллов - «хорошо», 40-55 баллов - «удовлетворительно», менее 40 баллов - «неудовлетворительно».

3.2.4.3 За прохождение предварительного этапа начисляется до 20 баллов пропорционально изученным обучающимся разделам лекционного материала и набранным при тестировании в самом представленном для изучения ресурсе количеству баллов.

[1] Без прохождения предыдущей контрольной точки обучающийся не допускается к прохождения следующей контрольной точки.

3.2.4.4 Начисление баллов по рубежной аттестации по первой контрольной точке осуществляется в зависимости от результативности участия на вебинаре.

3.2.4.4.1 При он-лайн участии на вебинаре баллы начисляются по следующим критериям:

1) 5 баллов, если участие ограничилось только присутствием или одним нерезультативным действием (вопрос или выступление не соответствовали теме);

2) 10 баллов, если были два и более нерезультативных действия;

3) 15 баллов, если среди двух или более произведенных обучающимся действий как минимум одно было результативным (правильное изложение материала, точно заданный вопрос, аргументированная и объективная рецензия);

4) 20 баллов, если все произведенные обучающимся два и более действий были результативными.

3.2.4.4.2 При просмотре вебинара в записи и предоставлении обучающимся письменного отзыва о нем, определяются следующие степени и суммы баллов:

1) 5 баллов, если отзыв написан формально, малосодержательно, но свидетельствует о просмотре всего вебинара;

2) 10 баллов, если в отзыве достаточно аргументировано выделены позитивная (что понравилась, было понятно, интересно) и (или) негативная (что не понравилась, было непонятным, неинтересным) стороны вебинара;

3) 15 баллов, если в отзыве есть обоснованное, логичное сопоставление позитивных и негативных итогов занятия;

4) 20 баллов, если отзыв в дополнение к третьему уровню содержит существенные предложения по улучшению организации вебинара или аргументировано описывает проблему, сформировавшуюся по итогам вебинара.

3.2.4.5 При тестировании по второй контрольной точке, если тестовые задания имеют разные степени сложности, каждые 5% максимально-возможной суммы правильных ответов приравнивается одному баллу БРС.

При равной сложности всех тестовых заданий каждый правильный ответ приносит 1 балл БРС.

3.2.4.6 Творческая аттестационная работа оценивается по шестибалльной шкале (0 баллов – отсутствует, 1 балл – имеется, но абсолютно не соответствует заданию и (или) дисциплине, 2 балла – в большей части не соответствует заданию (дисциплине), хотя есть определенное приближение к сути задания (дисциплины), 3 балла – суть задания выявлена, но неполно, 4 балла – имеются только отдельные неточности, 5 – нет претензий к исполнению) по следующим направлениям:

- определение и фиксация проблемы;
- формулирование ответа (рабочей гипотезы);
- аргументы и иллюстрации в пользу ответа (рабочей гипотезы);
- использование концептуального и понятийного аппарата дисциплины.

Сумма набранных баллов за все 4 направления является количеством баллов БРС, начисляемых в общий рейтинг за третью контрольную точку

3.3 Типовые контрольные задания

3.3.1 При подготовке обучающегося к аттестации и при оценивании результатов освоения программы данной дисциплины (для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы) используются типовые контрольные задания по:

- истории развития той отрасли знания, изучению которой посвящена данная дисциплина (модуль); объекту, предмету и методам (инструментам), применяемым в данной дисциплине (модуле); месту, значению данной дисциплины (модуля) в деятельности человека и ее связям с другими дисциплинами (модулями); проблемам и задачам, решаемым в рамках данной дисциплины (модуля) и т.д.;
- существу теорий, концепций, систем описания и объяснения, гипотез, выдвигаемых в рамках данной дисциплины, а также категориям и понятиям (терминам), являющимся существенными для данной дисциплины;
- применению компетенций, сформированных в ходе освоения программы, для решения конкретной задачи, объяснения конкретного факта (явления), разрешения конкретной ситуации и т.д.

3.3.2 Данные типовые задания при проведении конкретных аттестационных испытаний переформатируются в вопросы аттестационных билетов или тестовые задания в соответствии с правилами, установленными для Фонда оценочных средств Академии ВЭГУ. По предметам вопросов типовых заданий могут быть сформулированы несколько различающихся по форме и аспекту рассмотрения вопросов аттестационных билетов, тестовых заданий или тем письменных работ. Комплекты вопросов для аттестационных билетов, тестовых заданий и тем в виде соответствующих баз хранятся в Центре аттестации Академии ВЭГУ в режиме конфиденциальности и предъявляются в виде набора аттестационных билетов, тестов или отдельной темы, формируемых по установленным в Академии ВЭГУ правилам, на каждую конкретную аттестацию.

3.3.3 Типовые контрольные задания для подготовки и проведения промежуточной аттестации:

- Предмет, объект и методологический базис теории и практики деловых коммуникаций.
- Основы теории коммуникаций. Значение коммуникаций в условиях глобализации.
- Изменение коммуникаций в аспекте глобализации мировых процессов. Техносферное развитие в глобальном мире.
- Взаимосвязь развития техники и технологий в современном мире. Сущность «новой коммуникационной среды».
- Особенности становления информационной экономики. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
- Основы деловой и межкультурной коммуникации.

- Бизнес-коммуникация в менеджерской, маркетинговой и коммуникативной парадигмах.
- Соотношение понятий «деловая коммуникация», «организационная коммуникация» и «бизнес-коммуникация».
- Субъекты и объекты деловой коммуникации.
- Типы и виды деловых коммуникаций и бизнес-коммуникаций.
- Информационное обеспечение системы управления.
- Коммуникации как процесс.
- Сущность понятия: «коммуникация».
- Менеджер, как информационный центр. Три информационные роли менеджера (по Г. Минцбергу).
- Сущность коммуникативного подхода в управлении.
- Связь «деловых коммуникаций» с другими научными дисциплинами.
- Типология бизнес-коммуникаций.
- Классификация коммуникаций.
- Коммуникации, как процесс с обратной связью.
- Четыре базовых элемента в процессе обмена информацией. Искажение и шум.
- Модель коммуникации Шэннона-Уивера.
- Модель коммуникации Де Флюэра.
- Циркулярная модель коммуникации Осгуда-Шрама.
- Процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.
- Основные каналы коммуникаций. Классификация каналов коммуникации по пропускной способности. Преимущества и недостатки отдельных видов каналов коммуникаций.
- Понятие и виды организационных коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Нисходящие и восходящие коммуникации.
- Исследование и управление организационными коммуникациями.
- Необходимость интеграции организационных коммуникаций.
- Коммуникации в организациях и корпоративная культура. Основные атрибуты корпоративной культуры. Виды корпоративного общения.
- Особенности управленческого общения. Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении.
- Этика корпоративного общения.
- Понятие деловой культуры и основные факторы ее формирования. Типология деловых культур. Формирование деловой культуры в России.
- Особенности межкультурной деловой коммуникации.
- Деловая межличностная коммуникация: типичные ситуации и роли.
- Понятие делового этикета.

- Парадоксы и патологии межличностной коммуникации в деловом общении.
- Особенности и функции неформальной коммуникации в деловой сфере общения. Проблема совместимости в рабочей группе.
- Типичные трудности межличностного взаимодействия в деловом общении.
- Продуктивный и непродуктивный стили делового межличностного общения.
- Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях и с конфликтными людьми.
- Понятие личности и ее основные свойства. Методы определения личностных свойств. Коммуникативные типы деловых партнеров.
- Модели коммуникативного поведения в деловой сфере. Этика и этикет делового общения.
- Вербальные и невербальные средства деловых коммуникаций.
- Соблюдение норм языка и культуры речи в деловых коммуникациях.
- Классические особенности невербального общения.
- Кинесические и проксемические особенности невербального общения.
- Постановка и формулировка целей общения.
- Жанры коммуникации.
- Понятие формального и неформального общения.
- Манеры и стиль общения. Коммуникативные роли.
- Проблемы межличностного восприятия в деловом общении.
- Стили руководства. Лидерство и его типы. Зоны и дистанции в деловых коммуникациях.
- Этика и психология речевой коммуникации.
- Основы деловой риторики.
- Культура речи в деловом общении.
- Этика использования средств выразительности деловой речи.
- Культура дискуссии.

3.3.4 Типовые (примерные) темы для письменных работ:

- Коммуникационный менеджмент как способ адаптации и стабилизации компании. Приведите пример.
- Проблемы согласования миссии и стратегии в практике управления коммуникациями в организации. Приведите пример.
- Неформальные коммуникации в организации как ресурс развития. Приведите пример.
- «Невербальный язык» партнеров в деловой коммуникации. Приведите пример.
- Система организационных коммуникаций: общее и особенное в различных типах организаций. Приведите пример.

- Особенности деловой коммуникации в России: традиционное и инновационное. Приведите пример.
- Современная организационная культура (в сфере деятельности) и специфика деловой коммуникации. Приведите пример.
- Информационно- библиографическая культура с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

3.4 Методические материалы по процедурам оценивания

3.4.1 Методика (в том числе технологические и организационные аспекты), определяющая процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, установлены положениями об организации образовательной деятельности по программам высшего образования, о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации, о балльно-рейтинговой системе аттестации, о фонде оценочных средств и изданными в соответствии с ними другими локальными нормативными актами, в т.ч. внутривузовскими стандартами, Академии ВЭГУ.

3.4.2 Обеспечение аттестации в Академии ВЭГУ должно удовлетворять, в первую очередь, требованиям нацеленности на результат обучения, системности, унификации и объективности, что на практике означает следующие:

- применение единых критериев оценивания по всем образовательным программам;

- сопряженность всех видов контрольно-измерительных материалов с конечными компетенциями и друг с другом (высокая степень валидности) и их репрезентативность с содержанием программы;

- выведение итоговых оценок по результатам проверки знаний, умений и навыков по всем дидактическим единицам оцениваемой программы;

- применение единых контрольно-измерительных материалов и процедур аттестации к обучающимся всех форм и технологий обучения;

- привлечение к осуществлению аттестации не задействованных в подпроцессе обучения обучающих, в т.ч. практикующих специалистов необразовательных организаций;

- широкое применение инструментальной среды;

- обязательная экспертиза текстов письменных работ (и других видов оформления результатов проектирования) на авторство (отсутствие заимствований, плагиата, копирования);

- ежегодное обновление тем письменных работ.

Порядок разработки, использования и хранения контрольных измерительных материалов (включая требования к режиму их защиты, порядку и условиям размещения информации, содержащейся в контрольных измерительных материалах, в сети «Интернет») устанавливается в соответствии с федеральными требованиями положением Академии ВЭГУ о фонде оценочных средств.

3.4.3 При организации аттестации обучающихся в Академии ВЭГУ обязательно исполнение следующих положений:

- аттестации подлежат только образовательные программы, назначенные для данного аттестуемого (правилами приема, учебными планами и другими соответствующими документами);

- аттестацию может проводить только тот обучающий (эксперт), который закреплен для данной процедуры по данной группе аттестуемых;

- аттестация проводится только с использованием утвержденных контрольно-измерительных материалов и по утвержденной форме и процедуре;

- аттестация проводится только для тех обучающихся, которые имеют соответствующий допуск;

- результаты аттестации должны быть зафиксированы в утвержденных для этого документах.

4. Информационные ресурсы

4.1 Основная учебная литература

№ п/п	Выходные данные основной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту в Электронно-библиотечной системе Академии ВЭГУ
1	Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с.	https://urait.ru/bcode/466777
2	Электронный курс «Деловые коммуникации» .	https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=162

4.2 Дополнительная учебная литература

№ п/п	Выходные данные основной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту в Электронно-библиотечной системе Академии ВЭГУ
1	Науменко, Е.А. Деловые коммуникации : хрестоматия : [16+] / Е.А. Науменко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456
2	Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463
3	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с.	https://urait.ru/bcode/425851

4.3 Ресурсы сети «Интернет»

№ п/	Наименование ресурса	Адрес доступа к полнотекстовому варианту (в ЭБС Академии ВЭГУ

п		или других ресурсах в сети «Интернет»)
Современные профессиональные базы		
1	Министерство экономического развития Российской Федерации	http://economy.gov.ru/minec/main
2	Торгово-промышленная палата России	https://tpprf.ru/ru/
3	Федеральная антимонопольная служба	https://fas.gov.ru/
4	Официальный сайт Росстата	http://www.gks.ru/
Информационные справочные системы		
1	Правовая система Консультант Плюс	http://www.consultant.ru/
2	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru/
Иные ресурсы Интернет		
1	Федеральный образовательный портал – ЭКОНОМИКА, СОЦИОЛОГИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ	http://ecsocman.hse.ru
2	Корпоративный менеджмент	https://www.cfin.ru/
3	Свободная энциклопедия Википедия	http://ru.wikipedia.org
4	Информация телепрограммы «РосБизнесКонсалтинг»	http://www.rbc.ru
5	Бизнес-коммуникация – Деловой журнал	b-mania.ru/online/business/.
6	Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»	mevriz.ru/articles/2000/5/875.html

4.4 Информационные технологии

4.4.1 АСО Академии ВЭГУ

Образовательный процесс по данной дисциплине в Академии ВЭГУ ведется с широким использованием Автоматизированной системы обучения. В частности, применяются следующие составные части (модули) АСО:

№ п/п	Полное наименование	Область применения в образовательной деятельности
1.	«1С-Битрикс: внутренний портал учебного заведения»	Платформа для интеграции всех сервисов и создания виртуальных рабочих кабинетов участников образовательного процесса. 1. Создание ЭИОС для обучающегося: - редактирование индивидуального учебного плана, обучающегося; - изучение материалов по доступным дисциплина (модулям) (электронный курс, материалы для самоконтроля и прохождение аттестации, расписание трансляций лекций, очных занятий и вебинаров, просмотр видео материалов); - средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебной и предметных группах); - просмотр электронной зачётной книжки; - получение информации о набранных кредитах (оценках); - автоматическое зачисление в предметные и учебные группы; - формирование портфолио обучающегося (данные по IMS ePortfolio Specification

		(http://www.imsglobal.org/ep/); - биллинговая система (on-line оплата обучения, просмотр истории оплаты). 2. Создание ЭИОС для обучающего: - получение информации по нагрузке; - планирование и проведение вебинаров; - разработка и экспертиза контрольно-измерительных материалов (КИМ); - проверка эссе обучающихся; - средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебных и предметных группах); - публикация мультимедийного обучающего контента; - формирование персонального портфолио. 3. Для организаторов образовательного процесса: - система мониторинга (получение информации об активности пользователей; организация опросов пользователей); - участие в группах (учебных, предметных, общих); - поддержка основных элементов коммуникаций (форумы, комментарии); - оценивание и организация объектов социальной сети; - отслеживание рейтингов и достижений; - публичное портфолио пользователя; - работа с заявками (отправка, отслеживание выполнения).
2.	«Компас-В» на платформе «1С: Предприятие 8.2»	Автоматизирует работу: - приёмной комиссии (ведение базы абитуриентов, зачисление на обучение, финансовые и маркетинговые отчёты), - деканата (документооборот приказов по движению обучающихся, репозиторий документов обучающихся, оповещение обучающихся по электронной почте, SMS), - учебно-методического управления (ведение базы преподавателей, формирование и учёт учебной нагрузки).
3.	Программный комплекс «Автоматизированная среда аттестации АСА»	Автоматизирует процедуры: - разработки, экспертизы и публичной экспертизы контрольно-измерительных материалов; - формирования и использования фонда оценочных средств по конкретным программам, дисциплинам (модулям, предметам, видам учебной работы); - проведения обучения с использованием балльно - рейтинговой системы (БРС); - допуска, проведения приема экзаменов, зачетов, письменных аттестационных работ; - видеопротоколирования процесса аттестации; - оформления документации по процессам аттестации (аттестационных ведомостей, заявлений на оп-

		лату выполненной обучающими работы, отчетов); - контроля успеваемости обучающихся; - мониторинга удовлетворенности обучающимися качеством контрольно-измерительных материалов и процедурами аттестации.
4.	Система программных продуктов LMS Moodle	Используется для: - публикации электронных курсов; - просмотра результата прохождения электронного курса и последующего его учёта в рамках БРС.
5.	Система автоматизации библиотек ИРБИС64	Используется для: организации доступа к электронной библиотеке для: просмотра полнотекстовых вариантов основной и дополнительной литературы; просмотра учебно-методических комплексов дисциплин.
6.	Программный продукт Автоматизированная информационная система библиотеки «Электронная библиотека»	Используется для организации процесса разработки и обновления полнотекстовых электронных версий учебных материалов и рабочих программ дисциплин.
7.	Прикладное программное обеспечение "Мираполис"	On-line сервис интегрированный в АСО, используется для: - организации и проведения вебинаров, интерактивных занятий, on-line консультаций и лекций; - просмотра записей вебинаров.

4.4.2 Специальные информационные технологии

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплине, включает следующий перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Программный продукт	Договор
1. 7-Zip 16.04 2.Acrobat Reader X 3.Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows 4.Mozilla Firefox 57.0.2 5.Google Chrome 63.0.3239.132 6.Microsoft Office 2007 7.VLC 2.1.1 8) Microsoft Windows 7 Professional Academic Open License 9) Microsoft Windows Server 2008	1)лицензия GNU LGPL (Свободное ПО) 2)лицензионное соглашение с компанией Adobe 3)лицензия № 1FB6-170208-101930-190-411 4)лицензия GNU LGPL (Свободное ПО) 5)лицензия LGPL (Свободное ПО) 6)лицензия № 43509314 7)лицензия GNU LGPL (Свободное ПО)) лицензия № 62875440) лицензия № 47623222

4.5 Материально-техническая база

4.5.1 В процессе обучения данной дисциплины используется специальный виртуальный учебный кабинет – предметная группа модуля «Кампус ВЭГУ 24» (далее – ПГ).

4.5.2 Информационно-предметная среда ПГ размещается в разделах меню ПГ, а так же в разделах и подразделах меню «Кампус ВЭГУ 24».

Размещение материалов (или обеспечение прямого доступа к информационным ресурсам) в разделах меню «Кампус ВЭГУ 24» осуществляется в централизованном порядке структурными подразделениями Академии ВЭГУ (материалы Электронно-библиотечной системы, локальные нормативные акты Академии ВЭГУ, записи проведенных учебных занятий и т.п.).

В разделах меню ПГ размещение материалов организовывается преподавателем, являющимся владельцем данной ПГ (т.е. закрепленным за реализацией данной дисциплины).

4.5.3 Взаимодействие обучающихся в ПГ осуществляется на принципах тьюторинга и интерактива.

Тьюторинг осуществляется посредством постановки преподавателем задач перед обучающимся, консультирования, проверки и оценивания исполнения задач.

Интерактивный метод обучения обеспечивается организацией преподавателем в ПГ взаимодействия обучающихся друг с другом в сфере освоения программы дисциплины в разных формах и способах, в т.ч.:

- обязательных в рамках этапа (контрольных точек) БРС и факультативных занятий в форме дискуссий, групповой (командной) творческой работы, группового проектирования, кейс-метода, «мозгового штурма» или игры;
- широким использованием ПГ для общего обмена мнениями при постоянном контроле со стороны преподавателя и корректировки оценок и поощрения лучших сообщений;
- вовлечения обучающихся в формирование базы знаний.

4.5.4 Для ведения образовательной деятельности в учебных корпусах Академии ВЭГУ имеются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Они укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, вт.ч. презентации ППС по дисциплине. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду Академии ВЭГУ.

Для проведения лекционных занятий необходимо следующее материально-техническое обеспечение: компьютерный класс, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук и т.д.), рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет,

предназначенные для работы в электронной образовательной среде, пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы и пр.), мультимедийное оборудование, комплекты электронных презентаций/слайдов.

Для проведения практических занятий необходимо следующее материально-техническое обеспечение: компьютерный класс, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук и т.д.), рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде, пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы и пр.), мультимедийное оборудование, комплекты электронных презентаций/слайдов.

Полный перечень материально-технического обеспечения по дисциплине указан в Справке о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

5. Методические указания обучающемуся

Ключевыми понятиями предмета «Деловые коммуникации» являются: деловые коммуникации, основы теории коммуникаций, коммуникации в условиях глобализации, сущность «новой коммуникационной среды», влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления, основы деловой и межкультурной коммуникации, бизнес-коммуникация в менеджерской, маркетинговой и коммуникативной парадигмах, соотношение понятий «деловая коммуникация», «организационная коммуникация» и «бизнес-коммуникация», субъекты и объекты деловой коммуникации, типы и виды деловых коммуникаций и бизнес-коммуникаций, коммуникации как процесс менеджер, как информационный центр, три информационные роли менеджера (по Г. Минцбергу), сущность коммуникативного подхода в управлении, связь «деловых коммуникаций» с другими научными дисциплинами, типология бизнес-коммуникаций, классификация коммуникаций, коммуникации, как процесс с обратной связью, четыре базовых элемента в процессе обмена информацией, искажение и шум, модель коммуникации Шэннона-Уивера, модель коммуникации Де Флюэра, циркулярная модель коммуникации Осгуда-Шрамма, процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом, основные каналы коммуникаций, классификация каналов коммуникации по пропускной способности, преимущества и недостатки отдельных видов каналов коммуникаций, понятие и виды организационных коммуникаций, вертикальные и горизонтальные коммуникации, нисходящие и восходящие коммуникации, исследование и управление организационными коммуникациями, необходимость интеграции организационных коммуникаций, коммуникации в организациях и корпоративная культура, основные атрибуты корпоративной культуры, виды корпоративного общения, особенности управленческого общения, общение руководителя с подчиненными как обмен информацией, условия эффективного взаимодействия в управленческом общении, этика

корпоративного общения, понятие деловой культуры и основные факторы ее формирования, типология деловых культур, формирование деловой культуры в России, особенности межкультурной деловой коммуникации, деловая межличностная коммуникация: типичные ситуации и роли, понятие делового этикета, парадоксы и патологии межличностной коммуникации в деловом общении, особенности и функции неформальной коммуникации в деловой сфере общения, проблема совместимости в рабочей группе, типичные трудности межличностного взаимодействия в деловом общении, продуктивный и непродуктивный стили делового межличностного общения, виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях и с конфликтными людьми, коммуникативные типы деловых партнеров, модели коммуникативного поведения в деловой сфере, этика и этикет делового общения, вербальные и невербальные средства деловых коммуникаций, соблюдение норм языка и культуры речи в деловых коммуникациях, классические особенности невербального общения, кинесические и проксемические особенности невербального общения, постановка и формулировка целей общения, жанры коммуникации, понятие формального и неформального общения, манеры и стиль общения, коммуникативные роли, проблемы межличностного восприятия в деловом общении, зоны и дистанции в деловых коммуникациях, психологическое типирование и его значение в деловой коммуникации, этика и психология речевой коммуникации, основы деловой риторики, культура речи в деловом общении, этика использования средств выразительности деловой речи, культура дискуссии, «невербальный язык» партнеров в деловой коммуникации, убеждение и слушание в деловом общении, модель ведения деловой беседы, установление контакта с партнером, методы ведения деловой беседы и сбора информации во время взаимодействия с партнером, работа с возражениями, источники возражений и структура, техника успешных деловых презентаций, речевые трафареты, которые помогают вести деловые беседы и переговоры, проведение переговоров и презентаций, функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров (подготовка, повестка дня, прояснение интересов, торг, завершение), тактики поведения в деловых переговорах, основные техники, ошибки и манипуляции, применяемые в деловых переговорах, вербальные и невербальные аспекты (кинесика, проксемика), техника убеждения в деловых переговорах (присоединение и ведение, подстройка, манипуляции), стили деловых переговоров (жесткий, компромиссный, избегающий, мягкий), давление в переговорах и способы противостояния, запрещенные приемы в переговорах, завершение переговоров, основные условия переговорного процесса, стратегии ведения переговоров, позиционный и принципиальный подход в переговорах, сравнительный анализ эффективности основных стратегий ведения деловых переговоров, различные подходы к построению переговоров, основные этапы процесса переговоров, подготовка и планирование переговоров, психологические особенности торга, обмена уступками и обсуждения условий, особенности проведения международных

переговоров (Европа, США, Китай и др.), статусные переговоры, специфика телефонных деловых переговоров, общение без визуального контакта: важное преимущество при переговорах, техники подстройки к собеседнику по телефону, профессиональный диалог с клиентом, вступление в контакт, удержание контакта с клиентом, критерии оценки подстройки к собеседнику, информирование по телефону, объем и содержание информации: как их соотносить между собой и регулировать, внешняя и внутренняя информация, электронный бизнес, деловые переговоры в электронной среде и их специфика, виды барьеров в деловых коммуникациях и способы их преодоления, компоненты деловой презентации, типы презентации, слагаемые успешной презентации: аудитория, контент, логистика, наглядные материалы, приемы успешных презентаций, основные ошибки при проведении презентаций, препятствия к проведению хороших презентаций, их психологические составляющие, принципы успешной презентации, мифы и страхи публичных выступлений, формирование уверенности в себе перед публичным выступлением, личный имидж (персональный бренд), работа с аудиторией выступления, организация позитивного контакта и доверия со слушателями, структура и содержание выступления: ключевые послания, эмоциональный сценарий, режиссура публичного выступления, интерактивное деловое выступление – как общаться с малой и большой аудиторией, психогеография группы (откуда берутся «буйные» участники), убеждение в ходе публичного выступления, работа с возражениями, несогласием и критикой слушателей, понятие официально-делового стиля, типовое деловое письмо, типовое электронное письмо, этика письменной речи, эргодизайн делового письма, рекомендуемые формулировки писем, деловой диалог в сети, стили, жанры и жаргоны в интернет, особенности проведения конференций в интернет, этика делового чата, основные техники постановки вопросов, кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент, анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном деловом взаимодействии, основы этнической конфликтологии, особенности делового этикета в разных странах, невербальная речь разных народов, религиозные и культурологические особенности, национальный этикет делового общения (США, страны Европы, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия, деловая культура и основные факторы ее формирования, типология деловых культур, формирование деловой культуры в РФ, особенности межкультурной деловой коммуникации, формулы речевого этикета в разных культурах, место конфликта в деловых коммуникациях, типология и виды внутрикорпоративных конфликтов, признаки конфликтных ситуаций и типология конфликтных личностей, структура конфликта в деловых коммуникациях, определение конфликта, причины конфликтов, типы конфликтов, классификация конфликтов, функциональные и дисфункциональные последствия конфликта, характеристика конфликтогенного поведения в деловых коммуникациях, управление конфликтами, стадии конфликта, техники и методы разрешения конфликтов. переговоры как метод управления конфликтами, забастовка как

вид экономического конфликта, организационный стресс в деловых коммуникациях и его природа, проблема развития эффективных деловых коммуникаций в группе и команде, деловые коммуникации в группе и команде: основные отличия, основные критерии эффективности команды, ключевые навыки членов группы, деловые коммуникации в процессе групповой динамики, этапы развития команды, недостаточное и чрезмерное руководство, роли в команде и их распределение, определение наиболее приемлемого состава команды, изменение баланса команды, коррекция несбалансированной команды, категории участников команды, роль коммуникаций и алгоритм создания эффективной команды, обратная связь в команде, «дозы» обратной конструктивной критики, правила подачи обратной связи, рекомендации по формированию и управлению эффективными командами, роль коммуникаций в росте личной эффективности и мотивации члена команды, эмоциональный интеллект, соционика, виды и формы партнерского взаимодействия, пути и способы командообразования.

Предусмотрено выполнение студентами различных видов самостоятельной работы.

- самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий (лекций, семинаров, лабораторных работ);
- самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций и творческих контактов;
- внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении студентом домашних заданий учебного и творческого характера.

Для подготовки к аттестации рекомендуется:

- изучить лекционный и практический материал;
- изучить материалы, представленные по данной дисциплине в библиотеке Академии ВЭГУ или воспользоваться электронной библиотекой;
- использовать самообучающие программы;
- контролировать уровень своих знаний тестами-тренингами.

6. Особенности освоения дисциплины (модуля) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

6.1 Выбор методов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определяются исходя из их доступности для данной категории обучающихся, определяется содержанием обучения, исходным уровнем имеющихся знаний, уровнем профессиональной подготовки педагогов, особенностями восприятия информации обучающимися. В образовательном процессе предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социальной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата.

6.2 В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: – надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
– возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

6.3 Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

6.4 Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории обучающихся	Формы предоставления
С нарушением слуха	в печатной форме; в форме электронного документа
С нарушением зрения	в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

6.5 Процедура промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

6.6 Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах, а также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Проректор по учебно-научной и
воспитательной работе А.О. Целищев