ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 1060A5DD076C1D708BBBAD4BEDF7B4FB
Владелец: ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА"
Действителен: с 18.04.2024 до 12.07.2025

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«29» мая 2024 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки

09.03.03 Прикладная информатика

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

«Прикладная информатика в государственном и муниципальном управлении»

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки - 2022
(по учебному плану)

Карачаевск, 2024

Составитель: к.ф.н. доц. Башлаева М.С.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 сентября 2017 г. № 922 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования» - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика» с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г., образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, профиль – Прикладная информатика в государственном и муниципальном управлении; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и политологии на 2024-2025 уч. год.
Протокол № 9 от 27.05. 2024 г.

И.о. зав. кафедрой Текеева Л.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля)....4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы....4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся....8
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий....8
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий....8
(в академических часах)....8
5.2. Виды занятий и их содержание....17
5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий....24
5.4. Примерная тематика курсовых работ....24
6. Образовательные технологии....24
1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)....26
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций....26
7.2.Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины....30
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:....30
7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)....32
7.2.3. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров....34
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса....35
8.1. Оснавная литература:....35
8.2. Дополнительная литература:....36
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)....36
9.1. Общесистемные требования....36
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины....37
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения....37
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....37
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья....37
11. Лист регистрации изменений....38

1. Наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

Цель учебной дисциплины – изучение основ делового и управленческого **общения**, как механизма взаимодействия в профессиональной деятельности; формирование у студентов умений и навыков командного взаимодействия для решения управленческих задач; определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой среде, ознакомление обучающихся с научно обоснованным представлением о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения.

Для достижения цели ставятся задачи:

- 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 коммуникативный потенциал деловых партнеров и осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (квалификация – «бакалавр»).

.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1.В.ДВ.09.02

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе в 6 семестре.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	Б1.В.ДВ.09.02
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» является знакомит студентов с самыми общими представлениями о профессии и опирается на входные знания, полученные в общеобразовательной школе и на 1-2 курсах	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо для успешного освоения дисциплин профессионального цикла «Управление проектами» и другие.	

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

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

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации. УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию. УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.	Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства; 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, публичного выступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении. Завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации; организовывать свое рабочее время Владеть: культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных

			деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации отношений; методами самоорганизации рабочего времени
ПК-5	Способность свободно ориентироваться в системе государственного и муниципального управления России, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия и профессиональной коммуникации при реализации публичных функций	ПК-5.1. Использует в профессиональной деятельности специальные знания в области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ ПК-5.2. Применяет в профессиональной деятельности инновационные методы в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, используют современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений ПК-5.3. Для решения профессиональных задач использует современные методы принятия и	Знать: теоретические основы государственного и муниципального управления, а также в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ Уметь: применять в профессиональной деятельности инновационные методы в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, использовать современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений Владеть: современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также технологиями и инструментами делового этикета в сфере

		исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	государственного и муниципального управления для решения профессиональных задач
ПК-6	Способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы, применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ПК-6.1. Знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. ПК-6.2. Умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования. ПК-6.3. Владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.	Знать: современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. Уметь: применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования. Владеть: навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 72 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	
	Для очной формы Обучения	для очно -заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):	54	-
в том числе:		
Лекции	36	-
семинары, практические занятия	18	-
Практикумы		
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа:		
консультация перед зачетом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	18	-
Контроль самостоятельной работы		-
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	Зачет	-

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

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в ча-	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)

		сах)						
		всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
			Лек.	Пр.	Лаб.			
	Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации».						УК-4; ПК-5; ПК-6	
	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Устный опрос
	Сущность, виды и формы делового общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации; Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи; Основы устного общения.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Доклад с презентацией
	Служебное общение. Правила слу-	4		2	1	1	УК-4;	Творче-

	жебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора						ПК-5; ПК-6	ское задание
	Речь как источник информации. Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Культура речи. Виды речи. Невербальные и вербальные средства общения. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов. Б*еседа как форма коммуникаций.* Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Блиц-опрос
	Психологические основы делового общения. Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии,	4		2	1	1	УК-4; ПК-5;	Тест

	значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере образования. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и методы выявления необходимых профессиональных качеств. Общение как основа человеческого бытия. Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Перцептивная и интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения. Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиции. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.						ПК-6	
	Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры.						УК-4; ПК-5;	Реферат

							ПК-6	
	Тема: *Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно -выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений.* Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Устный опрос
	1	4		2	1	2	УК-4; ПК-5; ПК-6	Доклад с презентацией
	Тема*: Публичное выступление как форма деловой коммуникации.* Основные аспекты публичного выступления. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь). Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции. *Техники публичного выступления*. Выступление на митинге. Выступление на собрании. Выступление на совещании. Регламент. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения влияния. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голо-	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Творческое задание

	совые средства, интонации, жесты							
	Деловые переговоры. Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Доклад с презентацией Творческое задание
	Тема: *Приёмы и их обслуживание*. Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Блиц опрос
	Тема *Конфликты в деловом общении*. Понятие конфликта. Конфликты и его структура. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом.Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Тест

	поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.							
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста						УК-4; ПК-5; ПК-6	Творческое задание
	Основы коммуникативной компетентности специалиста. Понятие и структура коммуникативной компетентности. Признаки коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная личность. Характеристика коммуникативных умений. Ораторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации. Риторика – учение о речевом воспитании личности. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Тест

	Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией; Характеристики групповых процессов в организации; Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании; Рекламная коммуникация и сё схема. Культура деловых коммуникаций. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Доклад с презентацией
	Психологический климат в трудовом коллективе. Понятие «трудовой коллектив». Социально-. психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Творческое задание

	Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Тест
	Документы при поступлении на работу. Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме. Деловая корреспонденция.Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Доклад с презентацией
	Информационные технологии в коммуникациях. Деловые коммуникации в сети Интернет. Мультимедийные презентации как способ представления информации. Социальные сети и социальные медиа. Достоинства электронных способов коммуникации. Проблемы информатизации и их решение. Способы проведения видеоконференции. Цели, подготовка и проведение презентации Качество трансляции во время сеанса видео-конференц-связи. Угрозы безопасности информации. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом аспектах. Техни-	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Доклад с презентацией

	ческие коммуникативные барьеры. Компьютерные программы, с помощью которых можно сделать презентацию. *Презентация, само презентация*. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный).							
	Проблемы межкультурной коммуникации. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.	4		2	1	1	УК-4; ПК-5; ПК-6	Доклад с презентацией
	Всего	**72**		**36**	**18**	**18**		

5.2. Виды занятий и их содержание

5.2.1. Тематика и краткое содержание лекционных занятий

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

ТЕМА: Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет.

2. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.
3. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.
4. Социальные основы деловых коммуникаций.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 2
ТЕМА: Служебное общение.
Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.
2. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).
3. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; техника убеждения).
4. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 3
ТЕМА: Беседа как форма коммуникации.
Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
2. Модель организации деловой беседы

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 4
ТЕМА: Речевая культура делового человека и публичное выступление.
Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Основные качества речи, изобразительно -выразительные средства языка, речевой этикет.
2. Виды выступлений.
3. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.
4. Аргументация и структура выступления.
5. Выступление на совещании, собрании.
6. Особенности выступления на митинге.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 5
ТЕМА: Публичное выступление как форма деловой коммуникации.
Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Основные аспекты публичного выступления.
2. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь).

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 6
ТЕМА: Деловые переговоры.
Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Виды, цели, условия переговоров.

2. Этапы переговорного процесса.
3. Искусство ведения переговоров.
4. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений.
5. Участники переговоров.
6. Этические приёмы ведения деловых переговоров. Этическая позиция председательствующего. Морально-этические условия заключения договора.
7. Приёмы убеждения и аргументации. Барьеры и ошибки общения.
8. Подготовка к переговорам.
9. Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров.
10. Особенности деловых переговоров.
11. Работа переводчика на деловых переговорах.
12. Запись деловых переговоров.
13. Внешний облик участников.
14. Деловые переговоры с иностранцами. Этикет делового общения с иностранными партнёрами.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

ТЕМА: Конфликты в деловом общении.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Понятие конфликта. Конфликты и его структура.
2. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта.
3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.
4. Решение конфликта конструктивным способом.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

ТЕМА: Профессиональные коммуникации.

1. Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:
2. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией.
3. Характеристики групповых процессов в организации.
4. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы.
5. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.
6. Внутрикорпоративный Public Relations.
7. Формирование коммуникаций внутри компании.
8. Рекламная коммуникация и сё схема.
9. Культура деловых коммуникаций

10. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения.
11. Коммуникации в конфликтных ситуациях.
12. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
13. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

ТЕМА: Официально-деловая письменная речь..

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Стиль и оформление служебных документов.
2. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа.
3. Типы официальных документов.
4. Структура и содержание служебных документов.
5. Требования к составлению служебных документов различных типов.
6. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации

ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

ТЕМА: Презентация, самопрезентация.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Цели, подготовка и проведение презентации.
2. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям.
3. Значение создания положительного имиджа для делового человека.
4. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации.
5. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный).

5.2.2. Тематика и краткое содержание практических занятий

Раздел 1. Предмет этики как науки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

ТЕМА: Сущность, виды и формы делового общения.

1. Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:
2. Характеристика и содержание общения.
3. Перцептивная и коммуникативная сторона общения.
4. Особенности понимания в процессе коммуникации.
5. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации.
6. Психология поведения человека в процессе коммуникации.
7. Принципы эффективного общения.
8. Психологические характеристики речи.
9. Основы устного общения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

ТЕМА: Речь как источник информации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения.
2. Культура речи.
3. Виды речи.
4. Невербальные и вербальные средства общения.
5. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации.
6. Формы вербальной коммуникации.
7. Невербальная коммуникация и её структура.
8. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Психологические основы делового общения.

1. Общие понятия о науке психологии.
2. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду.
3. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности.
4. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность.
5. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и методы выявления необходимых профессиональных качеств.
6. Общение как основа человеческого бытия. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.

7. Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.
8. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения.
9. Перцептивная и интерактивная сторона общения.
10. Трансактная модель общения. Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиции.
11. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Техника активного диалога и слушания.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Сущность коммуникации, средства общения.
2. Техники общения.
3. Техники слушания.
4. Общие требования к деловому телефонному диалогу.
5. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога.
6. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Подготовка к публичному выступлению.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Виды публичного выступления.
2. Этапы подготовки к публичному выступлению.
3. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.
4. Техники публичного выступления.
5. Выступление на митинге.
6. Выступление на собрании.
7. Выступление на совещании.
8. Регламент.
9. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения влияния.
10. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Приёмы и их обслуживание

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Виды деловых приёмов.
2. Организация деловых приёмов.
3. Общие правила составления меню для приёмов.
4. Сервировка стола.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7

Тема: Основы коммуникативной компетентности специалиста. Профессиональная коммуникация.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Понятие и структура коммуникативной компетентности.
2. Признаки коммуникативной компетентности.
3. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной.
4. Коммуникативная личность.
5. Характеристика коммуникативных умений. (
6. Ораторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации.
7. Риторика – учение о речевом воспитании личности
8. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения.
9. Барьеры коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях.
11. Коммуникации в конфликтных ситуациях.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8

Тема: Психологический климат в трудовом коллективе.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Понятие «трудовой коллектив». Социально-. психологический климат: понятие, структура, модели.
2. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
3. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9

Тема: Документы при поступлении на работу.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Приём на работу и собеседование.
2. Процесс собеседования.
3. Представление нового сотрудника коллективу.
4. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу.
5. Составление резюме.
6. Деловая корреспонденция.
7. Фирменные бланки и визитные карточки.
8. Оформление визиток.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №10

Тема: Проблемы межкультурной коммуникации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.
5. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока.
6. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.

5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.4. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоя-

тельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождении истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

-задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5…. 10 ошибок);

-ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

-назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. *Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций*

Компетенции	Зачтено			Не зачтено
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах). **УК-4.1.** Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к	**УК-4.1** В полной и достаточной мере знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	**УК-4.1** В целом знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	**УК-4.1** На необходимом уровне знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	**УК-4.1** Не знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.
	УК-4.2. В полной и достаточной мере умеет применять на практике устную и	**УК-4.2.** В целом умеет применять на практике устную и письменную деловую	**УК-4.2.** На необходимом уровне умеет применять на практике устную и письменную деловую	**УК-4.2.** Не умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.

деловой устной и письменной коммуникации. **УК-4.2.** Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию . **УК-4.3.** Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)	письменную деловую коммуникацию .	коммуникацию . .	коммуникацию.	
	УК-4.3. В полной и достаточной мере владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)	**УК-4.3.** В целом владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)	**УК-4.3.**На необходимом уровне владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)	**УК-4.3.** Не владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)
ПК-5 Способность свободно ориентироваться в системе государственного и муниципального управления России, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия и профессиональной коммуникации при реализации публичных	**ПК-5.1.** В полной мере имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ	**ПК-5.1.** В целом имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ	**ПК-5.1.** На необходимом уровне имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ	**ПК-5.1** Не имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ
	ПК-5.2. В полной мере умеет применять в профессиональной дея-	**ПК-5.2.** В целом умеет применять в профессиональной дея-	**ПК-5.2.** На необходимом уровне умеет применять в профессиональ-	**ПК-5.2.** Не умеет применять в профессиональной деятельности инновационные ме-

функций **ПК-5.1.** Использует в профессиональной деятельности специальные знания в области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ **ПК-5.2.** Применяет в профессиональной деятельности инновационные методы в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, используют современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений **ПК-5.3.** Для решения про-	тельности инновационные методы в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, использовать современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений	тельности инновационные методы в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, использовать современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений	ной деятельности инновационные методы в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, использовать современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений	тоды в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, использовать современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений
	ПК-5.3. В полной и достаточной мере владеет для решения профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	**ПК-5.3.** В целом владеет для решения профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	**ПК-5.3.** На необходимом уровне владеет для решения профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	**ПК-5.3.** Не владеет для решения профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.

фессиональных задач использует современные методы принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.				
ПК-6.1. Знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. **ПК-6.2.** Умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования. **ПК-6.3.** Владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки,	**ПК-6.1.** В полной и достаточной мере знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.	**ПК-6.1.** В целом знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.	**ПК-6.1.** На необходимом уровне знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.	**ПК-6.1.** Не знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.
	ПК-6.2. В полной и достаточной мере умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.	**ПК-6.2.** В целом умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.	**ПК-6.2.** На необходимом уровне умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.	**ПК-6.2.** Не умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.
	ПК-6.3. В полной и достаточной мере владеет навыками использования совре-	**ПК-6.3.** В целом владеет навыками использования современных информацион-	**ПК-6.3.** На необходимом уровне владеет навыками использования современных ин-	**ПК-6.3.** Не владеет навыками использования современных информационных технологий в про-

хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.	менных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.	ных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.	формационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.	фессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.

7.2.Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.

15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.
43. Основные правила делового взаимодействия в системе государственной и муниципальной службы.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

-отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;

-четко структурирован, с выделением основных моментов;

-доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;

-на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

-характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;

-доклад длинный, не вполне четкий;

-на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

-недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;

-докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;

-на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

-доклад не сделан;

-докладчик не ориентируется в излагаемом материале;

-на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)

1. **Примерный перечень вопросов к экзамену по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»**

4. Понятие «общение», «коммуникация».
5. Структурные компоненты общения.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Механизмы социальной перцепции.
8. Коммуникативная сторона общения.
9. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.
10. Виды общения.
11. Невербальные средства общения.
12. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
13. Коммуникативные барьеры общения.
14. Психологические барьеры общения.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Переговорный процесс: сущность, этапы.
17. Метод принципиальных переговоров.
18. Публичное выступление как форма делового общения.
19. Особенности письменной деловой коммуникации.
20. Резюме: содержание, виды.
21. Конфликт в деловой коммуникации.
22. Способы преодоления конфликтной ситуации.
23. Стадии развития конфликта.
24. Структура коммуникативного процесса
25. Функции и виды коммуникации.
26. Основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
27. Структура общения
28. Суть перцептивной стороны общения
29. Основные функции вербальной коммуникации.
30. Основные характеристики видов речи.
31. Функции невербальной коммуникации
32. Основные компоненты невербальной коммуникации.

33. Характеристика основных видов барьеров коммуникации.
34. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации
35. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
36. Защитные механизмы в деловой коммуникации
37. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
38. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
39. Техники и методы аргументации
40. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
41. Стадии переговорного процесса
42. Суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости
43. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
44. Типичные затруднения при публичном выступлении
45. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
46. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
47. Отличие характера от темперамента
48. Роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном
49. Этические принципы деловых коммуникаций
50. Защиты от манипуляций в деловых коммуникациях
51. Правила эмпатического слушания
52. Причины конфликтов в деловом общении
53. Что такое конфликт и каковы его разновидности
54. Способы разрешения конфликтных ситуаций
55. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
56. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
57. Профессиональный стресс и каковы его причины
58. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
59. Раскройте сущность различных видов стресса.
60. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
61. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
62. Общие правила оформления документов
63. Деловые приёмы

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине «Деловые коммуникации»:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка реко-

мендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров

Согласно Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

Соотношение часов лекци-	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту

онных и практических занятий										
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Оснавная литература:

1. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2107380 . – Режим доступа: по подписке.
2. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 160 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1899859. – Режим доступа: по подписке.
3. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1830736. – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература:

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 343 с. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2082503. – Режим доступа: по подписке.

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: http://kchgu.ru.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: https://do.kchgu.ru.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор №915 эбс от 12.05.2023 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 12.05.2023г. до 15.05.2024г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 19.01.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.comОбзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: https://kchgu.ru/sveden/objects/

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

– MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная
– MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная
– ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
– CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
– Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- https://edu.ru/documents/
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – http://school-collection.edu.ru/
3. Базы данных Scopus издательства Elsevirhttp://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - http://fgosvo.ru.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – http://edu.ru.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – http://school-collection.edu.ru.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – http://window/edu.ru.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ *в КЧГУ*», размещенным на сайте Университета по адресу: http://kchgu.ru.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2.Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г. 3.Договор № 36 от 14.03.2024г. эбс «Лань». Действует по 19.01.2025г. 4.Договор № 238 эбс ООО «Знаниум» от 23.04.2024г. Действует до 11 мая 2025г.		29.05.2024г., протокол № 8	30.05.2024г.,