ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A2C30F99EF9D0306EA3C0F012BEB925E
Владелец: Чанкаев Мурат Хасанович
Действителен: с 02.04.2026 до 26.06.2027

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» апреля 2026 г., протокол № 7

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/заочная

Год начала подготовки - 2026
(по учебному плану)

Карачаевск, 2026

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 ГМУ и политологии на 2026-2027 уч. год, протокол № 8а от 23. 04. 2026 г.

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....5
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....6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)....7
с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий....7
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий....7
(в академических часах)....7
5.2. Тематика лабораторных занятий....24
5.3. Примерная тематика курсовых работ....24
6. Образовательные технологии. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы....25
7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)....27
7.1 Индикаторы оценивания сформировнности компетенций....27
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания....31
7.3. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины....32
7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:....32
7.3.3. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)....34
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса....36
8.1. Основная литература:....36
8.2. Дополнительная литература:....37
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)....37
9.1. Общесистемные требования....37
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья....40
11. Лист изменений в РПД....41

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.

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
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.
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 исполнения управленческих решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.
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.

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	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):	36	8
в том числе:		
Лекции	18	4
семинары, практические занятия	18	4
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)	36	60
Контроль самостоятельной работы		4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	Зачет	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 часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
		всего	Аудиторные уч. занятия		Сам. работа
			Лек.	Пр. Лаб.	
	Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации».				
1.	*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	1	1	2
2.	*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	1	1	2

3.	*Служебное общение.* Правила служебных 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	4	1	1	2
4.	*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	1	1	2
5.	*Психологические основы делового общения.* Общие понятия о науке психологии.	4	1	1	2

	Задачи психологии, 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.				
	Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры.				
6.	Тема: *Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобра-*	4	1	1	2

	зительно -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.				
7. 4	1	4	1	1	2
8.	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» голосовые средства, интонации, жесты	4	1	1	2
9.	*Деловые переговоры.* Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили перегово-	4	1	1	2

	ров. 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.				
0.	Тема: *Приёмы и их обслуживание*. Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.	4	1	1	2
1.	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 поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	4	1	1	2

	Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста				
2.	*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	1	1	2

3.	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	1	1	2
4.	*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	1	1	2

5.	*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	1	1	2
6.	*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	1	1	2
7.	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 видеоконференц-связи. Угрозы безопасности информации. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом аспектах. Технические 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 покупате-	4	1	1	2

	лям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный).				
8.	*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	1	1	2
	Всего	**72**	**18**	**18**	**36**

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема Дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
		всего	Аудиторные уч. занятия		Сам. работа
			Лек.	Пр. Лаб.	
	Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации».				

1.	*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		2
2.	*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	2
3.	*Служебное общение.* Правила служебных 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; уго-	4	2		2

	воры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора				
4.	*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	2
5.	*Психологические основы делового общения.* Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, 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	4			4

	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.				
	Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры.				
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			4
7. 4	1	4			4
8.	Тема*: Публичное выступление как форма деловой коммуникации.* Основные	4			4

	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» голосовые средства, интонации, жесты				
9.	*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 веде-	4			4

	ния переговоров по телефону.				
0.	Тема: *Приёмы и их обслуживание*. Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.	4			4
1.	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 поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	4			4
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста				
2.	*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:	4			4

	типы вопросов и способы их разрешения. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях.				
3.	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			4
4.	*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,	4			4

	уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,				
5.	*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			4
6.	*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			4
7.	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 видеоконференц-связи. Угрозы безопасности информации. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом	2			2

	аспектах. Технические 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).				
8.	*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.	2			2
9.	*контроль*	4			
	Всего	**72**	**4**	**4**	**60**

5.2. Тематика лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественнонаучного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

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.

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 обучающихся.

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

1. Доклад с презентацией

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.

2.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.

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

7.1 Индикаторы оценивания сформировнности 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	**УК-4.1** В полной и достаточной мере знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к	**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	**УК-4.1** Не знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.

принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	деловой устной и письменной коммуникации.		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)	**УК-4.2.** В полной и достаточной мере умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.	**УК-4.2.** В целом умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию. .	**УК-4.2.** На необходимом уровне умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.	**УК-4.2.** Не умеет применять на практике устную и письменную деловую 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	**ПК-5.1.** В полной мере имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области	**ПК-5.1.** В целом имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области госу-	**ПК-5.1.** На необходимом уровне имеет в профессиональной деятельности специальные знания в	**ПК-5.1** Не имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области государственно-

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	государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ	дарственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ	области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ	го 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 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	**ПК-5.2.** В целом умеет 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	**ПК-5.2.** На необходимом уровне умеет 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	**ПК-5.2.** Не умеет 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
	ПК-5.3. В полной и достаточной мере владеет для решения	**ПК-5.3.** В целом владеет для решения профессиональных	**ПК-5.3.** На необходимом уровне владеет для решения	**ПК-5.3.** Не владеет для решения профессиональных задач

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 исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.	современными методами 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	**ПК-6.1.** В полной и достаточной мере знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. **ПК-6.2.** В пол-	**ПК-6.1.** В целом знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. **ПК-6.2.** В це-	**ПК-6.1.** На необходимом уровне знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. **ПК-6.2.** На не-	**ПК-6.1.** Не знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. **ПК-6.2.** Не уме-

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.	ной и достаточной мере умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.	лом умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.	обходимом уровне умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.	ет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.
	ПК-6.3. В полной и достаточной мере 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.	**ПК-6.3.** В целом 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.	**ПК-6.3.** На необходимом уровне 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.	**ПК-6.3.** Не 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.

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей **оценки качества подготовки обучающихся** ***в отметки традиционной системы оценивания.***

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводиться в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/

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

7.3.1. 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. Информационные технологии в коммуникациях.
43. Деловые коммуникации в сети Интернет.
44. Мультимедийные презентации как способ представления информации.
45. Социальные сети и социальные медиа.
46. Достоинства электронных способов коммуникации.
47. Проблемы информатизации и их решение.
48. Способы проведения видеоконференции.
49. Цели, подготовка и проведение презентации
50. Качество трансляции во время сеанса видео-конференц-связи.
51. Угрозы безопасности информации.
52. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом аспектах.
53. Технические коммуникативные барьеры.
54. Компьютерные программы, с помощью которых можно сделать презентацию.
55. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.
56. 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.

7.3.3. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)

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

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

28. Функции невербальной коммуникации
29. Основные компоненты невербальной коммуникации.
30. Характеристика основных видов барьеров коммуникации.
31. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации
32. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
33. Защитные механизмы в деловой коммуникации
34. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
35. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
36. Техники и методы аргументации
37. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
38. Стадии переговорного процесса
39. Суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости
40. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
41. Типичные затруднения при публичном выступлении
42. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
43. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
44. Отличие характера от темперамента
45. Роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном
46. Этические принципы деловых коммуникаций
47. Защиты от манипуляций в деловых коммуникациях
48. Правила эмпатического слушания
49. Причины конфликтов в деловом общении
50. Что такое конфликт и каковы его разновидности
51. Способы разрешения конфликтных ситуаций
52. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
53. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
54. Профессиональный стресс и каковы его причины
55. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
56. Раскройте сущность различных видов стресса.
57. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
58. Информационные технологии в коммуникациях.
59. Деловые коммуникации в сети Интернет.
60. Мультимедийные презентации как способ представления информации.
61. Социальные сети и социальные медиа.
62. Достоинства электронных способов коммуникации.
63. Проблемы информатизации и их решение.
64. Способы проведения видеоконференции.
65. Цели, подготовка и проведение презентации
66. Качество трансляции во время сеанса видео-конференц-связи.
67. Угрозы безопасности информации.

68. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом аспектах.
69. Технические коммуникативные барьеры.
70. Компьютерные программы, с помощью которых можно сделать презентацию.
71. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
72. Общие правила оформления документов
73. Деловые приёмы

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине:

✓ 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 рекомендованной 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.

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

8.1. Основная литература:

1. **Кривокора, Е. И.** Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокора. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 190 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. -- Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog /product/1002361
2. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. - Москва : РГУП, 2021. - 127 с. - ISBN 978-5-93916-893-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1869182
3. **Папкова, О. В.** Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com /catalog /product/1110123

4. **Тимофеев, М. И.** Деловые коммуникации: учебное пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/927383
5. Сахнюк, Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/514137
6. 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

8.2. Дополнительная литература:

1. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 127 с. - ISBN 978-5-394-04737-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2083024
2. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/927383
3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М.: РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — https://doi.org/10.12737/22228. - ISBN 978-5-369-016411. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/908134

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
2026-2027 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 332 эбс от 02.06.2026 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 12.05.2026г. до 11.05.2027г.
2026-2027 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2026-2027 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
2026-2027 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2026-2027 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2026-2027 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. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Срок действия лицензии с 27.02.2025г. по 07.03.2027г.

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 изменений в РПД

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО
Обновлен договор №332 эбс ООО «Знаниум» от 02.06.2026г. Действует с 02.06.2026г. до 11.06.2027г.		03.06.2026г., протокол № 8