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

Кафедра государственного и муниципального управления и политологии

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

38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очно-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 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 №1016, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственное и муниципальное управление», локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления 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....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....6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий....6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий....6
5.2. Виды занятий и их содержание....11
5.3. Примерная тематика курсовых работ....16
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы....16
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)....18
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций....18
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания. 22
7.3 Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины 22
7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:....22
7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)....24
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса....25
8.1. Основная литература: 25
8.2. Дополнительная литература:....26
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) 26
9.1. Общесистемные требования 26
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины 27
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения 27
10.Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья....27
11. Лист регистрации изменений....28

1. Наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

Цель изучения дисциплины – «Деловые коммуникации» является основа научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Для достижения цели ставятся задачи:

- ознакомить обучающихся с научно обоснованным представлением о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- − сформировать у обучающихся понимание специфики организации и осуществления различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;
- − способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности обучающихся;
- − сформировать у обучающихся умения выявлять психолого- коммуникативный потенциал деловых партнеров и осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего по направлению подготовки **38.03.04** ***Государственное и муниципальное управление***, профиль: ***Государственное и муниципальное управление*** (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1.О.17

(Б1.О.17) относится к базовой части Б1.

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе в 5 семестре.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	Б1.О.17
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» является базовой, обязательной; 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 «Этика государственной и муниципальной службы», «Связи с общественностью в органах власти», «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 иностраннном(ых) языке(ах)	УК-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем УК-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий УК-4.4 выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный УК-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения УК-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7.1. Определяет поиск информации, характеризующей природу, факторы конструктивного управления внутриорганизационными и межведомственными коммуникациями, обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ОПК-7.2. Выбирает соответствующее содержанию профессиональных задач инструментарий коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ОПК-7.3. Содержательно интерпретирует полученные результаты внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, используя профессиональную терминологию
ПК-9	Способен осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПК-9.1. Умеет строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов; ПК-9.2. Знает основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; ПК-9.3. Владеет методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений ПК-9.4. Владеет навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций

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, 108 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	
	Для очной формы обучения	для очно-заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины		108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):		40
в том числе:		
лекции		20
семинары, практические занятия		20
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)		50
Контроль самостоятельной работы		18
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)		экзамен

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 очно-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	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
			Лек	Пр	Лаб			
	Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации».							

	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	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Устный опрос
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	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Доклад с презентацией
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 коммуникативноуправленческого 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	6	2			4	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Творческое задание
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	6		2		4	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Блиц-опрос
5.	Беседа как форма коммуникаций. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы	6	2			4	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Тест
6.	Психологические основы делового общения. Общие понятия о науке психологии.	4		2		2	ОПК -7 УК-4	Реферат

	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.						ПК-9	
	Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры.							
7.	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.	6	2			4	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Устный опрос
8.	Тема. Техника активного диалога и слушания. Сущность коммуникации, средства общения. Техники общения. Техники слушания. Общие требования к деловому телефонному диалогу. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.	4		2		2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Доклад с презентацией
9.	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).	4	2			2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Творческое задание
10.	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		2		2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Доклад с презентацией Творческое задание

11.	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			2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Блиц опрос
12.	Тема: Приёмы и их обслуживание. Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.	4		2		2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Тест
13.	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	2			2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Творческое задание
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста							
14.	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.	6		2		4	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Тест
15.	Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуни-	4	2			2	ОПК -7 УК-4	Доклад с презента-

	кация 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.						ПК-9	цией
16.	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		2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Творческое задание
17.	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			2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Тест
18.	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		2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Доклад с презентацией
19.	Презентация, самопрезентация. Цели, подготовка и проведение презентации. 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 (от-	4	2			2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Доклад с презентацией

	крытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный).							
20.	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		2	ОПК -7 УК-4 ПК-9	Доклад с презентацией
	Контроль	18						
	Всего	**108**	**20**	**20**		**50**		

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.

5. ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

ТЕМА: Профессиональные коммуникации.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией.
2. Характеристики групповых процессов в организации.
3. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы.
4. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.
5. Внутрикорпоративный Public Relations.
6. Формирование коммуникаций внутри компании.

7. Рекламная коммуникация и сё схема.
8. Культура деловых коммуникаций
9. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения.
10. Коммуникации в конфликтных ситуациях.
11. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной ком-муникации.
12. 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.

Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:

1. Характеристика и содержание общения.
2. Перцептивная и коммуникативная сторона общения.
3. Особенности понимания в процессе коммуникации.
4. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации.
5. Психология поведения человека в процессе коммуникации.
6. Принципы эффективного общения.
7. Психологические характеристики речи.
8. 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. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. 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.

Лабораторные работы и 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.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;

- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;

- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;

- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;

- экспериментальная проверка расчетов, формул.

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.

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 самостоятельной 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.

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

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

7.1. *Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций*

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ОПК -7					
Базовый	*Знать:* основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; *Уметь:* эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; *Владеть:* навыками про-	Не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется я в материале не знает основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций;	В целом знает современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, но не знает деталей, допускает неточности в формулировке , нарушает логическую последовательнсть в изложении программного материала	Студент демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	Студент демонстрирует знание материала, знает все существующие способы приемы четкого, сжатого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационн ого процесса в организации; умеет применять на практике теоретический материал, исчерпы-

	ектирования организационных действий . практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты);				вающе и последовательно , четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
Повышенный	**Знать:** приемы четкого, сжатого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации; Уметь: анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые **и** организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций; навыками проектирования организационных действий. практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; **Владеть:** уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;	не знает основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.; приемы четкого, сжатого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации	Может передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека; организовывать рабочее место и деловое общение подчиненных; выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций;	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, выполнения практических задач в процессе деловых коммуникации	сформированное умение эффективно использовать полученные теоретические знания при выполнений практикумов по деловым коммуникациям; умение организовать рабочее пространства для индивидуальной работы и профессионального общения, **владеет** правилами делового профессионального общения; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
УК-4					
Базовый	*Знать:* основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства; типологии коммуникативных	Студент не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, не знает ос-	обучающийся демонстрируе т знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности в формулировке, нарушает логическую последова-	Студент демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	Студент демонстрирует знание материала, знает теоретические основы делового общения в профессиональной сфере; правила поведения в организации; пра-

	барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации. *Уметь:* подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; *Владеть:* культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов;	новы делового общения в профессиональной сфере; правила поведения в организации; правила публичного выступления; методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации	тельность в изложении		вила публичного выступления эффективной само презентации; принципы составления резюме, умеет применять на практике теоретический материал, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
Повышенный	**Знать:** методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации. **Уметь:** 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; **Владеть:** подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации деловых отношений;	не умеет осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры; эффективно использовать полученные теоретические знания, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениям и выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотрен них программой дисциплины, не выполнено	в целом успешное, но не системное умение применять и эффективно использовать полученные теоретические знания;	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или ошибки при разработке структуры деловых переговоров или публичного выступления как коммуникативного процесса, при определении оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей.	**Знает** основные методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации, **Умеет** разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации; **Владеет** основными инструментами эффективной деловой коммуникации.
ПК-9					
Базовый	*Знать:* статус, типовой состав и организационно-функциональное содержание национальных, конфессиональ-	Не знает статус, типовой состав и организационно-функцио-	Студент демонстрирует т знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточ-	Студент демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	Студент демонстрирует знание материала, знает теоретические основы делового общения в про-

	ных и должностных регламентов основные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности; *Уметь:* строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов; *Владеть:* навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;	нальное содержание национальных, конфессиональных и должностных регламентов основные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности; не умеет строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов; не владеет навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;	ности в формулировке , нарушает логическую последовательность в изложении		фессиональной сфере; функциональное содержание национальных, конфессиональных и должностных регламентов основные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности. *Уметь* строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов; *Владеет* навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;
Повышенный	**Знать:** методы самоорганизации рабочего времени, рационального применения важнейших ресурсов; особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними. **Уметь:** налаживать трудовые и профессиональные отношения с другими исполнителями; рационально использовать ресурсы **Владеть:** методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; представлениями о характеристиках ис-	Не знает методы рационального применения важнейших ресурсов; особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними, не умеет налаживать трудовые и профессиональные отношения с другими исполнителями; не владеет методами налаживания	В целом успешное, но не системное умение применять и эффективно использовать полученные теоретические знания;	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или ошибки при разработке механизмов деловых коммуникаций, налаживании профессиональных отношений с другими исполнителями, внутренних и внешних коммуникаций	**Знает** методы самоорганизации рабочего времени, рационального применения важнейших ресурсов; особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними. **Умеет** налаживать трудовые и профессиональные отношения с другими исполнителями; **Владеет** методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере

	полнителей; навыками эффективного использования ресурсов	эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений; представлениями о характеристиках исполнителей; навыками эффективного использования ресурсов			деловых отношений; представлениями о характеристиках исполнителей; навыками эффективного использования ресурсов

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. 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.

7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)

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. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
59. Общие правила оформления документов
60. Деловые приёмы
61.

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 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. Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.ISBN 978-5-9558-0515-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/557755

2. 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

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. 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

5. 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

6. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1231996

8.2. Дополнительная литература:

1. 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
2. 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 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/908134
3. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд.- Москва : Дашков и К, 2019. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1232135

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	от 02.06.2026г. до 02.06.2027г.
2026-2027 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 12 от 02.02.2026 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 02.02.2026г. до 02.02.2027г.
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

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
4. Kaspersky Endpoint Security (Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.)
5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - https://wciom.ru/.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - https://www.levada.ru/.

10.Особенности реализации дисциплины для инвалидов и 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

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры - на предоставление доступа к ЭБС ООО «Знаниум». Договор № 332 эбс от 02.06.2026 г. Действует до 02.06.2027 г.	03.06.2026 г., протокол № 8	03.06.2026 г.